

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, 8. - 15. april 2010. Krav om erstatning av utgifter som følge av kansellering av hjemreisen pga askeskyen.

Dato

..

Saksnummer

103/10

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: nok.6.542

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, 8. - 15. april 2010. Krav om erstatning av utgifter som følge av kansellering av hjemreisen pga askeskyen.

Klager har i det vesentlige anført:

Torsdag 15. april var klagerne i kontakt med Solfaktor/Reisegiganten vedrørende avreise dagen etter. De sa over telefon at hvis flyet skulle bli kansellert den 16. april, burde klagerne bare bli på hotellet. De måtte legge ut for hotellkostnadene, men dette ville bli refundert. Det samme gjaldt taxi til og fra hotell/flyplass.

Da klagerne hadde mulighet til å ta en alternativ reiserute hjemover den 16. april, ville klagerne høre hva reisebyrået anbefalte. Klagerne fulgte det rådet de fikk.

I ettertid sier turarrangør at de ikke vil dekke hotell eller taxi. De sier at Ryanair skal dekke dette. Men Ryanair har bare dekket kr 500 til sammen for hjemreisen.

Klagerne har lagt ut rundt 7.000 kr.

Reisegiganten AS/sofaktor.no/restplass.no har i det vesentlige anført:

Under aske-krisen som rammet ca 500 av selskapets kunder, har selskapet hele tiden overfor de reisende vært helt klare på at hjemreise på egenhånd ikke blir dekket. Selskapet har

aldri anbefalt noen å reise hjem på egen hånd uten først å avklare at de får det dekket av reiseforsikringen.

Kunden krever dekning av alle reiseutgiftene hjem i tillegg til at de allerede har fått tilbake pengene for ubenyttet flyreise hjem.

Refusjon av hotellopphold er knyttet mot flyselskapet man skulle reist hjem med og bortfaller når man har annet flyselskap/hjemreise.

Nemnda bemerker:

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med rutefly til Torp 15. april.

Grunnet askeskyen var det ikke mulig å gjennomføre avtalt flygning.

Turarrangør plikter i et slikt tilfelle å sørge for alternativ hjemreise, enten ved at flyeisen utsettes eller ved at man tilbyr annen alternativ transport.

Hvorvidt gjestene plikter å akseptere alternativet må bero på en konkret helhetsvurdering av situasjonen.

Turarrangør plikter videre å dra omsorg for gjestene ved å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, hotellinnkvartering der en eller flere ekstra overnattinger er nødvendig. I tillegg skal gjestene tilbys dekning av utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefaxbeskjeder, eller e-postmeldinger. Gjestene har ikke rett til å få erstattet øvrige utgifter/tap i det avviket fra det avtalte skyldtes en ekstraordinær situasjon som turarrangør ikke kunne påvirke.

Turarrangør plikter også å gi de reisende informasjon om problemet, alternative løsninger m.v. I praksis kan dette by på store problemer da situasjonen til tider er uoversiktlig og skiftene. Det var videre svært mange reisende som skulle tas hånd om samtidig.

Turarrangør har et selvstendig ansvar overfor kunden og kan ikke kun henvise kunden til flyselskapet for oppfølging der.

Turarrangørs plikter følger bl.a. av avtalen mellom partene, pakkereiseloven og EU forordning 261/2004. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har i en generell uttalelse av 3. mai 2010 uttalt at «Kunden kan rette krav etter EU-forordning 261/2004 direkte til turarrangør. Dette gjelder uavhengig av om turarrangør benytter egne fly, innleide fly eller rutefly.» Etter nemndas vurdering er dette en direkte og nødvendig konsekvens av pakkereiseloven § 6-5.

Turarrangør tilbød ikke klager mat og hotell på reisemålet. Klager måtte selv legge ut for dette. Nemnda anbefaler at klagers dokumenterte utgifter erstattes.

Klager valgte å fly hjem med Norwegian i stedet for å vente på ombooking med

Ryanair. Det står påstand mot påstand om turarrangør samtykket i dette eller ikke.

Nemnda finner etter en samlet vurdering å anbefale at Solfaktor erstatter klagerens utgifter til billetter med Norwegian. Ved vurderingen har nemnda lagt til grunn at klager ikke var tilbudt hjemtransport med Ryanair før om to dager.

Dersom klagerne skulle vente på denne transporten, ville de ha rett til mat og hotell i ventetiden. Utgifter til dette måtte dekkes av turarrangør.

Utgiftene ville sannsynligvis blitt større enn utgiftene til flybilletter med Norwegian.

Klager har oppgitt sine ekstrautgifter til ca kr 7000. Solfaktor har ikke imøtegått de enkelte utgiftsposter. Nemnda legger klagers oppsett til grunn.

Klager har rett til erstatning av dokumenterte utgifter til hotell, mat og transport.

Øvrige utgifter erstattes ikke, jf det som er sagt ovenfor.

Til fradrag går kr 500 som er refundert fra Ryanair.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser at klagerne erstattes dokumenterte utgifter til hotell, mat og transport. Til fradrag går kr 500 som er refundert fra Ryanair.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.