

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, 29. januar - 5. februar 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet avbrutt opphold som følge av urolighetene i Egypt.

Dato

..

Saksnummer

48/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.386

Saken gjelder:

Reise til Egypt, 29. januar - 5. februar 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet avbrutt opphold som følge av urolighetene i Egypt.

Klager har i det vesentlige anført:

Apollo gjorde en feilvurdering ved å sende reisende til Egypt den 29. januar.

Apollo burde ha kansellert reisen og tilbudt de reisende å booke om til andre reisemål med Apollo.

Når reisen likevel gikk som «normalt», fikk den flere vesentlige mangler.

Det ble innført portforbud fra søndag 30. januar, noe som begrenset muligheten til å bevege seg utenfor hotellområdet. Minibankene gikk også tomme for penger, noe som ytterligere begrenset feriens formål. Alle utflukter ble dermed avlyst.

Apollos representanter ga søndag middag beskjed om at bagasjen måtte pakkes, at de reisende måtte ha mobiltelefonen på og være klare til å reise hjem på en times varsel.

Når hjemreisen først ble organisert torsdag, hadde dagene som begrenset klagerne til hotellrommet/hotellområdet vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen ble av den grunn vesentlig forfeilet.

Under henvisning til pakkereiseloven § 6-3 krever klagerne refundert reisens pris.

Apollo har i det vesentlige anført:

I en situasjon som dette er Apollo til enhver tid avhengig av å følge de råd som det enkelte lands Utenriksdepartement kommer med. I forkant av avgangen 29. januar var det ikke frarådet å reise til turistområdene ved Rødehavet, som Sharm el Sheikh og Hurghada. Apollos beredskapsorganisasjon var i operasjon fra fredag morgen, og hadde bl.a. kontinuerlig kontakt med UD og med reisemålene.

Meldingene gikk ut på at det var rolige forhold, og at det ikke var noen grunn til at man ikke skulle reise.

Situasjonen i Egypt utviklet seg svært raskt, og søndag 30. januar valgte norsk UD å fraråde reiser til hele Egypt dersom disse ikke var høyst nødvendig. Samtidig valgte egyptiske myndigheter å innføre portforbud. Ut fra disse forholdene anså Apollo, på lik linje med de øvrige skandinaviske turoperatørene, det riktig å avlyse alle reiser til Egypt i ukene fremover og sørge for at Apollos gjester på reisemålet ble hentet hjem så fort som mulig. Det ble ikke ansett som farlig å oppholde seg i Sharm el Sheikh eller Hurghada på dette tidspunkt, men det var usikkerhet rundt hvordan situasjonen ville utvikle seg som førte til reiserådet og de tiltak som ble igangsatt.

Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.2 sier klart at arrangøren ikke har erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll. Videre står det i samme bestemmelse at hvis reisen forkortes ved at arrangøren eller kunden avbryter den pga slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag.

Videre skal arrangøren gjøre sitt for å eliminere risiko og ulemper, og plikter også å frakte kunden tilbake til det avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulemper for kunden. Tidspunktet for hjemreisen skjer ut fra en vurdering av forholdene og etter uttalelse fra norske og lokale myndigheter.

Apollo er av den oppfatning at de som turoperatør har gjort sitt ytterste i en svært vanskelig situasjon. Selv om regelverket ikke gir grunnlag for erstatning eller kompensasjon vil Apollo som en goodwill gi kr 500 per person for ulempene de hadde. Klagerne har fått refundert dagsandeler for de dagene de ikke var på destinasjonen.

Nemnda bemerker:

Ved pakkereisens start den 29. januar forelå det ikke noe råd fra UD vedrørende reiser til turistområdene ved Rødehavet. Nemnda legger videre til grunn at det på dette tidspunkt ble ansett trygt å reise til Sharm el Sheik. Etter nemndas vurdering er det ut fra de da rådende forhold ikke grunnlag for å kritisere Apollo for at reisen ikke ble avlyst. Nemnda har ved dette ikke tatt stilling til om klager selv kunne avbestilt reisen etter pakkereiseloven § 4-1.

Forholdene i Egypt utviklet seg dramatisk etter klagerne ankomst.

Portforbud ble innført den 30. januar og UD frarådet reiser til hele Egypt.

Nemnda er av den oppfatning at Apollo handlet forsvarlig ved å frakte gjestene hjem så fort det var praktisk mulig. Nemnda har ingen innvendinger til de tiltak Apollo iverksatte i så henseende.

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.2 kan arrangøren kansellere en reise uten erstatningsansvar, dersom han kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor hans kontroll.

Slike hindringer kan etter omstendighetene være krig eller krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med det forannevnte. Dersom reisen forkortes ved at arrangøren avbryter reisen pga slike forhold, vil kunden likevel ha krav på et forholdsmessig prisavslag.

Det fremkommer videre av bestemmelsen at arrangøren plikter å frakte kunden tilbake til den avtalte hjemkomststed uten kostnader og med minst mulig ulempe for kunden. Tidspunktet for hjemreisen vil være avhengig av en vurdering av de faktiske forhold på stedet, herunder den risiko og/eller de reelle ulempene et fortsatt opphold representer. Norske og lokale myndigheters uttalelser skal vektlegges ved denne vurdering.

Det var en krigslignende situasjon på reisemålet. Selv om formålet med pakkereisen av denne grunn ble forfeilet, har de reisende etter nemndas vurdering ikke rett til refusjon av innbetalt beløp i et slikt tilfelle. De reisende har heller ikke rett til erstatning.

Apollo har i dette tilfellet refundert dagsandeler for de dagene klagerne ikke var på reisemålet. Apollo har videre utbetalt en kompensasjon på kr 500 per person.

Etter nemndas vurdering gir saken ikke grunnlag for refusjon ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge As

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.