

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til den Dominikanske Republikk, 21. desember 2010 - 4. januar 2011. Krav om erstatning av utgifter som følge av avbrutt reise.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

103/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 104.305

Saken gjelder:

Reise til den Dominikanske Republikk, 21. desember 2010 - 4. januar 2011.

Krav om erstatning av utgifter som følge av avbrutt reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Det hele startet mandag 20. desember, da klagerne ble oppringt med beskjed om at flyet fra Oslo til Frankfurt var kansellert. Dette medførte at klagerne, som er bosatt i Trondheim, måtte kjøre ned til Oslo på natten, for å rekke flyet til København.

Dette medførte at klagerne ikke fikk brukt sine flybilletter som de hadde booket ned til Oslo den 21. desember 2010.

Flyet fra Oslo gikk i rute. Flyet fra København til Frankfurt ble imidlertid kansellert. Klagerne rakk følgelig ikke flyet fra Frankfurt til Den Dominikanske Republikk.

Reisen måtte avlyses. Det var ingen ledige fly til Oslo denne dagen.

Klagerne fikk hotell og beskjed om å komme til flyplassen neste dag for å booke om. På flyplassen var det kaos. Erfaringene fra dagen før tilsa at klagerne ikke ville få hjelp før langt ut på dagen, og sjansene for å få fem stykker tilbake til Norge var små.

Klagerne booket seg da inn på danskebåten til Oslo, så kom de i alle fall til Norge, og kunne kjøre opp til Trondheim til en ødelagt juleferie. Grunnet overfylt bil godkjente Apollo at to av de reisende tok fly fra Oslo til Trondheim på Apollos regning.

I forbindelse med kanselleringer og endringer, har det påløpt en del ekstrakostnader som klagerne krever å få tilbakebetalt. Klagerne krever refundert flybilletter til Oslo fra Trondheim, kjøregodtgjørelse for kjøring t/r Oslo-Trondheim, parkering Gardermoen og utgifter til danskebåten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Situasjonen var helt utenfor Apollos kontroll, og det klassifiseres som en force majeure siden årsaken til kanselleringen av flyet var værforholdene.

Da det ble klart at klagerne ikke ville komme til Frankfurt og dermed ikke videre til reisemålet, var det ingen annen løsning enn å avbryte reisen.

Det var da Apollos erstatningsansvar å sørge for at klagerne kom tilbake til avreiseflyplassen uten ekstra kostnader, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.2. I tillegg har ikke Apollo erstatningsansvar dersom pakkereisen blir mangelfull eller må avbrytes pga forhold som ligger utenfor Apollos kontroll. Klagerne har dog krav på et forholdsmessig prisavslag. Apollo har refundert hele det innbetalte beløp.

Klagerne valgte å ta båten tilbake til Oslo i stedet for å vente på en løsning fra SAS. Denne var ikke godkjent av SAS eller Apollo, og Apollo finner derfor ikke grunnlag for refusjon av påløpte utgifter til reisen fra København til Oslo.

Apollos ansvar starter og avsluttes på avreiseflyplassen, og ekstrakostnader forbundet med transport t/r hjemmet og flyplassen dekkes ikke av Apollo.

Apollos jourhavende godkjente kjøp av to flybilletter fra Oslo til Trondheim til tross for at strekningen ikke omfattes av pakkereisen. Siden det har blitt lovet, har Apollo overført utgiftene til klagers konto.

Nemnda bemerker:

Det var i dagene rundt 20. desember 2010 kaotiske forhold på mange flyplasser i Europa pga. snøvær. Flere flyplasser ble stengt i lengre tid, fly fikk ikke tatt av og fly kom ikke frem til andre flyplasser som vår åpne. Det oppstod til dels store forsinkelser i flytrafikken og et stort antall avganger måtte innstilles.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at værforholdene i Europa var årsaken til at flyet fra Oslo til Frankfurt ble kansellert.

Flyselskap/turarrangør plikter i et slikt tilfelle å omrute passasjerene så snart som mulig frem til bestemmelsesstedet. Dette ble gjort i dette tilfellet ved at klagerne ble omrutet via København til Frankfurt. Endringen medførte at klagerne ikke fikk benyttet sine flybilletter fra Trondheim til Oslo. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å kreve at Apollo erstatter det krav klager ble påført i denne forbindelse da årsaken til endringen lå utenfor Apollos kontroll, jf. pakkereiseloven § 6-4, jf. § 5-3 nr. 2.

Pakkereisen ble kansellert da klagerne ikke kom videre fra København.

Nemnda er etter omstendighetene enig i at vilkårene for å kansellere reisen var til stede, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 6.2 første ledd.

Apollo/SAS pliktet i den foreliggende situasjon å transportere klagerne snarest mulig tilbake til pakkereisens utreisested, Oslo. Klagerne var selv ansvarlig for transport Oslo - Trondheim.

Det fremgår av klagen at det var fullstendig kaos på Kastrup, og at klagerne måtte stå fem timer i kø før det ble klart at det ikke var mulig med flygning til Oslo den 21. desember. Klagerne ble imidlertid tilbudt reise til Trondheim. Det ønsket de ikke.

Klagerne overnattet på hotell i København. Utgifter til dette er dekket.

Det fremgår av klagen at det fortsatt var kaotiske tilstander på Kastrup da klagerne møtte frem neste dag. Klagerne anså mulighetene for å komme med fly til Oslo denne dagen som små og valgte å ta båt til Oslo. Klagerne var i kontakt med Apollo som sa at Apollo kunne dekke inntil 1.300 kroner som var den billigste billetten den dagen.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og reisebransjens representanter, er av den oppfatning at klagerne ikke har rett til erstatning av sine reiseutgifter ut over det som er tilbakebetalt av Apollo. Flertallet er av den oppfatning at man i en situasjon som den foreliggende, der et stort antall passasjerer er berørt, må gi turarrangør/flyselskap anledning til å omrute/frakte passasjerene hjem. Dette vil sikre best mulig løsninger for flest mulige, og det vil gi forutberegnelighet og oversikt.

Etter flertallets vurdering kan man kun i unntakstilfelle akseptere at passasjerene selv finner egne løsninger. Flertallet er av den oppfatning at klagerne i dette tilfellet burde ha avventet situasjonen på Kastrup før de tok beslutningen om å ta båt.

Flertallet er følgelig av den oppfatning at klagerne selv må bære utgifter til transport til Oslo.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Apollo bør dekke klagerne ekstrautgifter. Etter mindretallets vurdering var forholdene på Kastrup så kaotiske at det fremsto som sannsynlig at klagerne ikke ville komme hjem denne dagen. I den foreliggende situasjon måtte de kunne velge alternativ transport.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Helga G. Hermansen, Star Tour AS.

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