

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, 9. - 16. april 2010. Krav om dekning av utgifter til alternativ hjemtransport m.v. som følge av askeskyen.

Dato

..

Saksnummer

98/10

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: nok. 11.245

Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, 9. - 16. april 2010. Krav om dekning av utgifter til alternativ hjemtransport m.v. som følge av askeskyen.

Klager har i det vesentlige anført:

Hjemreisen fra Hurghada skulle vært fredag 16. april, men pga askesituasjonen over Europa ble flyreisen hjem kansellert. Klagerne reiste med to små barn på hhv 4 år og 20 måneder.

Det var svært liten informasjon klagerne fikk på hotellet, men søndag 18. april fikk klagerne beskjed om at de skulle ta fly til Athen og deretter kjøre buss til Oslo.

Da de ble hentet av guiden, fikk de beskjed om at bussturen ville ta 36 timer, og at de skulle via Italia.

Bussturen fra Athen startet ca kl 22.00. De to første stoppene var i Hellas.

Klagerne forsøkte å kjøpe noe mat og drikke, men stedene hadde ikke mulighet til kredittkort/bakkort. Alle bussene stoppet på samme steder, så køene på toalett og ved handlediskene var uholdbare.

Klagerne fikk ingen informasjon om reiseruten, hvor lenge hver stopp skulle være med tanke på stoppesteder for mat eller om de fikk overnatting.

De kjørte i ett døgn uten mulighet til ordentlig mat, kun tilgang på chips, drikke og søt hvetebakst fra bensinstasjoner. Plutselig fikk de beskjed om at de skulle overnatte i Serbia og ankom hotellet kl 00.00.

Avreisen fra hotellet i Serbia skulle være tirsdag 20. april kl 08.00.

De norske reisende måtte organisere seg selv. Klagerne tok etter hvert kontakt med Solia i Norge for å få informasjon om hva som skulle skje, videre reiserute m.v.

Vedkommende lovte å ringe tilbake. Det gjorde hun ikke. Klagerne begynte å bli sterkt bekymret for sine barn. Ett av barna hadde begynt å få diaré.

Etter hvert fikk en person i bussen informasjon fra Solia om at bussen skulle reise uten stopp til Malmø og deretter til Oslo. Pga klagernes situasjon anså de ikke dette som forsvarlig. De gikk derfor av bussen i Budapest og fikk booket hotell fra tirsdag til onsdag og deretter flyreise fra Budapest til Oslo.

Klagerne er av den oppfatning at hjemreisen ble utsatt unødig, da naturkatastrofen ble kjent på torsdag. Fredag var det muligheter for å lande på flyplasser i nærheten av Norge, for eksempel Finland og deretter buss til Oslo.

På grunn av at Solia avventet situasjonen, medførte dette tapt inntekt for familien i tre dager. Klagerne krever erstatning for alle merutgiftene dette medførte.

Solia har i det vesentlige anført:

Informasjonen om at luftrommet var stengt gikk ut til alle reisende fredag 16. april på morgenene. Det ble ikke arrangert noe informasjonsmøte. Informasjonen ble gitt via sms, telefon og ved oppslag i informasjonspermene på hotellene.

Deretter ble det gitt informasjon hver 6-8 time. Søndag 18. april var situasjonen rundt askeskyen svært uviss, og Solia erfarte at flyplasser over hele Europa var på vei til å stenge. For Solia var det umulig å anslå om det ville være mulig å fly i løpet av den nærmeste tiden, og situasjonen kunne like gjerne vedvart i flere uker, som noen dager. Solia valgte i denne sammenhengen å handle fremfor å avvente situasjonen, og fraktet derfor de reisende med fly fra Hurghada til Athen, for busstransport videre til Oslo.

Solia innser at mange ting kunne ha vært gjort annerledes, og har full forståelse for frustrasjonen til kundene på denne marathonreisen gjennom Europa.

I slike spesielle tilfeller, hvor ekstraordinære løsninger måtte til for å frakte de reisende hjem, er det vanskelig å unngå at det oppstår uforutsette situasjoner knyttet til de ulike bussene. Solias hovedmålsetting har hele tiden vært å få kundene hjem snarest mulig, slik at de totalt sett skulle påvirkes minst mulig i forhold til fravær fra arbeid, skoler, eksamener osv.

At det skortet med informasjonen tar Solia til etterretning. Sett i lys av at Solia hadde i overkant av 30 busser på ulike steder til enhver tid på vei fra sør i Europa til

Skandinavia, var det en stor utfordring å skulle imøtekomme samtlige med presis informasjon. Solia har all respekt for at denne bussreisen ble slitsom for de reisende.

Da følgene av vulkanutbruddet på Island er en uforutsett hendelse, helt utenfor Solias kontroll (force majeure), utbetales det ikke noen ytterligere erstatning fra Solias side.

Solias reisende fikk beskjed om at det var en bussreise som ble tilbudt, og at de som valgte å gå av bussen for å ta seg hjem på annen måte, selv måtte stå for utgiftene til dette eller kontakte sitt reiseforsikringsselskap dersom de ikke kunne bli med bussen pga sykdom/helsesituasjon.

Nemnda bemerker:

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med fly til Oslo 16. 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 i et slikt tilfelle 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.

Turarrangørs plikter følger bl.a. av avtalen mellom partene, pakkereiseloven og EU forordning 261/2004.

Askeskyen førte til en helt ekstraordinær situasjon som kom overraskende på så vel flyselskap som turarrangører. Få var forberedt på en slik situasjon, og omfanget av problemet var høyst uklart. Ingen visste hvor lenge situasjonen ville vedvare.

Regelverket var videre uklart, og flyselskap og turarrangører sto overfor store økonomiske utfordringer som de ikke hadde tatt høyde for ved prising av turer og flyreiser.

Nemnda er av den oppfatning at det i denne spesielle situasjon var i de flestes interesse å komme hjem raskest mulig selv om hjemreisen ikke kunne skje som forutsatt. Det var videre et stort antall passasjerer/gjester som skulle transporteres samtidig, og det var mangel på gode alternative løsninger. I en slik situasjon er det nødvendig å finne frem til ordninger som omfattet store grupper reisende.

Så vel av økonomiske som praktiske grunner var det liten plass for individuelle løsninger.

Solia tilbød i dette tilfellet fly fra Hurgada til Aten og buss fra Aten til Oslo.

Hjemreisen ble således langt mer tidkrevende og slitsom enn forutsatt.

Nemnda er etter en samlet vurdering likevel av den oppfatning at tilbudet i den foreliggende situasjon må anes som tilfredsstillende. Dette gjelder også for reisende med barn.

Klagerne valgte å avbryte hjemreisen med Solia i Budapest for derfra å komme seg hjem med fly til Oslo. Nemnda er av den oppfatning at klagerne selv må bære de ekstra utgifter de ved dette ble påført.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.