

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellert charterfly med SAS.

### Dato

18.09.2019

### Saksnummer

2019-02537

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer fra Stavanger til Chania, Kreta med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Melmar, Rethymnon i perioden 27.04.2019 - 04.05.2019. Totalpris kr. 3.916.

Klagers reise ble avlyst under et døgn før avreise grunnet streik i SAS som skulle fly fra Stavanger til Chania.

Apollo har refundert betalingen for reisen, og tilbudt en liten rabatt dersom han bestilte en ny reise innen 15.06.2019.

Klager mener Apollo burde tilbudt de en ny reise av samme eller høyere kvalitet. Klager hadde avtalt ferie med arbeidsgiver i uke 18 og kunne ikke bytte denne til en annen uke en fredags ettermiddag.

Klager krever tilbud om ny reise til samme pris, kompensasjon for at ferien ble ødelagt og kr. 484 i gebyr for sen avbestilling av leiebil.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en reise fra Stavanger til Kreta med avreise 27. april 2019. Da SAS-pilotene gikk ut i streik 26. april, ble det klart at flyvningen Stavanger - Kreta 27. april ikke ville bli gjennomført med SAS. Det var heller ikke mulig å skaffe annen kapasitet for å tilby denne flyvningen, eller tilby en tilsvarende reise på dette tidspunktet.

Klager ble informert om innstillingen av reisen på sms 26. april 2019. I denne sms'en ble de også tilbudt en rabatt på kr. 1.000 pr. bestilling av ny reise innen 15. juni 2019. Leiebil er ikke bestilt via Apollo, men direkte til Norwegian, og ev. krav om refusjon av gebyr og andre utgifter må i dette tilfellet rettes direkte til SAS.

SAS-streiken var en situasjon som lå utenfor Apollos kontroll. Apollo henviser i den forbindelse til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 6.2 - Hindringer utenfor arrangørens kontroll. Det var ikke mulig å sette inn nye fly for de innstilte flyvningen med SAS. Apollo har refundert det innbetalte beløp og har i tillegg tilbudt en rabatt for en ny reise.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereiseloven § 23 gir regler om avlysning av pakkereisen, mens § 24 regulerer oppgjøret mellom partene.

Bestemmelsens annet ledd regulerer arrangørens rett til å avlyse pakkereisen på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Begrepet er definert i loven § 8 bokstav i): "en situasjon som den part som påberoper seg en slik situasjon ikke har kontroll over, og der konsekvensene ikke hadde kunnet avverges, selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet".

Omstendighetene må forhindre arrangøren i å gjennomføre pakkereisen. Avlysning på grunn av slike forhold må skje før pakkereisen har startet.

I den foreliggende sak ble reisen avlyst dagen før avreise fordi pilotene i SAS gikk ut i streik. Det forelå dermed en situasjon som hindret arrangøren i å gjennomføre pakkereisen. Klageren fikk tilbakebetalt det han hadde betalt for reisen og fikk i tillegg tilbud om et avslag på en ny reise.

Etter nemndas syn har arrangøren forholdt seg i samsvar med de regler som gjelder. Det vises til at pakkereiseloven § 24 ikke pålegger arrangøren å tilby en ny reise. De alminnelige vilkår for pakkereiser 6.2, annet avsnitt gir arrangøren valget mellom å gi full refusjon av innbetalte utgifter eller å tilby den reisende en alternativ tur.

Klageren bestilte en leiebil gjennom Norwegian som han måtte betale et gebyr for å avbestille. Reisen ble som før nevnt avlyst på grunn av uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter som arrangøren ikke hadde kontroll over. Etter nemndas syn kan derfor heller ikke denne utgiften kreves dekket av arrangøren.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)