

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Dahab, 29. januar - 2. februar 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet urolighetene i Egypt.

### Dato

..

### Saksnummer

76/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 16.066

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Dahab, 29. januar - 2. februar 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet urolighetene i Egypt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Fredag den 28. januar kontaktet klager Apollo for å høre om muligheten til å avbestille reisen. Det ble da opplyst at UD kun frarådet annet enn nødvendig reise til enkelte større byer, og derfor ville kun de ordinære avbestillingsregler gjelde for reise til de sørlige områder av Egypt. Tilsvarende var også opplyst på selskapets hjemmesider. Klagerne oppfattet det slik at de ikke hadde andre valg enn enten ikke reise, og tape alle pengene, eller stole på reiseselskapets uttalte vurderinger om at det ville være trygt å reise.

Klagerne er av den oppfatning at Apollo den 29. februar tok en kalkulert risiko med hensyn til om de store protestaksjonene ville spre seg til resten av Egypt.

Den oppståtte situasjon kan ikke betraktes som en force majeure-situasjon, som ligger utenfor reiseselskapets kontroll. Dette da selskapet rådde over alternative løsninger, som å gi en reell avbestillingsmulighet eller tilbud om alternativ reisemål før pakkereisen ble påbegynt, men valgte å ta sjansen på at det skulle gå bra.

Informasjonen som ble gitt av Apollo på reisemålet var svært mangelfull.

Den avbrutte turen i seg selv er en vesentlig mangel som berettiger heving og erstatning etter pakkereiseloven § 6-3. En forholdsmessig erstatning etter § 6-2, vil ikke kompensere for de

forhold som har preget turen og da ikke dekke klagernes reelle tap. I denne sammenheng synes det også å være grunnlag for erstatning for tapt arbeidsfortjeneste. Den avbrutte ferien førte til at feriedager gikk tapt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Apollo hadde både personal samt mange gjester i Egypt da kunden skulle reise. Apollo tolket det dit hen at det ikke var noen fare å sende kunder ned den 29. januar 2011. Det forelå ikke noe reiseråd fra Utenriksdepartementet, det var ikke portforbud i dette området og i følge Apollos personale på plass var det heller ikke demonstrasjoner eller annen uro.

Klagerne har fått et prisavslag i form av tre dagsandeler av reisens pris per person.

### **Nemnda bemerker:**

Kunden har rett til å avbestille pakkereisen dersom det på reisemålet eller i umiddelbar nærhet av dette de siste 14 dager før pakkereisen skal ta til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de foran nevnte, og det er rimelig grunn til å anta at disse forhold også vil gjøre seg gjeldende når pakkereisen skal ta til etter avtalen, jf. pakkereiseloven § 4-1.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at det forut for reisen ikke forelå en situasjon som ga rett til å avbestille reisen etter ovennevnte bestemmelse. Nemnda legger til grunn at forholdene på reisemålet og umiddelbar nærhet var rolige og at det i daværende situasjon ikke var intrådt hendelser som tilsa at dette ville endre seg.

Nemnda viser i denne forbindelse også til UD's reiseråd på det dagjeldende tidspunkt.

Det fremgår av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.2 at arrangøren kan 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.

Nemnda er av den oppfatning at det etter avreisen utviklet seg til 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 eller prisavslag for manglende utbytte av reisen 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.

For så vidt angår informasjonen som ble gitt før og under reisen, har nemnda forståelse for at klagerne finner denne frustrerende.

På den annen side utviklet situasjonen seg raskt. Det var videre svært mange turister som var berørt og som skulle hjem. Etter en samlet vurdering er nemnda av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag eller kompensasjon for Apollos håndtering av situasjonen.

### **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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*