

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, 9. - 16. april 2010. Krav om kompensasjon som følge av alternativ hjemreise grunnet askeskyen.

Dato

..

Saksnummer

115/10

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.800

Saken gjelder:

Reise til Egypt, 9. - 16. april 2010. Krav om kompensasjon som følge av alternativ hjemreise grunnet askeskyen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes flyreise hjem ble kansellert pga askeskyen. Fra fredag 16. - søndag 18. april ble klagerne innkvartert på samme hotell som de hadde bodd på i ferieuken. Det ble da av en aller annen grunn plutselig bestemt at alle skulle sendes med fly fra Hurghada til Athen, for så å sendes videre med buss til Norge.

Solia tok ikke hensyn til at det ikke bare var personer med god helse som skulle hjem fra ferie. For klager fortonet det seg som et mareritt å skulle måtte reise med buss i over tre døgn. Pga helsemessige problemer har NAV godkjent at klager ikke bruker buss i Norge når han skal til behandling hos sin psykolog/lege.

Klager har så sterk angst for å ta buss at når han ikke fikk andre valgmuligheter enn buss fra Athen, satt han i angst hele veien hjem. Klagers kone, som ble ryggoperert for noen år siden, hadde til tider store smerter i løpet av bussturen.

Klager følte at hele ferien ble ødelagt pga dette, og hans helse ble i tillegg satt langt tilbake pga denne løsningen fra Solia.

I stedet for et ensidig tilbud om buss, burde de ferierende som ventet på hjemreise også blitt gitt tilbud om å avvente situasjonen med videre opphold på feriestedet inntil luftrommet over Europa kunne benyttes, og folk kunne ta fly hjem som opprinnelig forespeilet.

Det var ikke alle de ferierende som måtte komme seg hjem fra Egypt snarest mulig.

Andre som av helsemessige eller andre grunner ikke hadde behov for å komme seg hjem på raskest mulig måte, burde fått tilbud om videre innkvartering på feriestedet inntil situasjonen løste seg. I ettertid vet en jo at luftrommet åpnet seg tilstrekkelig til at folk kunne reise med fly fra Hurghada til Oslo på onsdag eller torsdag.

Klager ville ikke blitt vurdert å ha alvorlig nok sykdom til at SOS-funksjonen i forsikringen kunne tre i kraft. Klagerne har ikke økonomi til å komme hjem på egenhånd. Med dette som bakgrunn hadde de ingen annen mulighet enn å akseptere tilbudet fra Solia om busstransport til Norge.

Klager ber om kompensasjon for de helsemessige plager han er blitt påført.

Solia har i det vesentlige anført:

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 vært mulig å fly i løpet av den nærmeste tiden, og situasjonen kunne like gjerne vedvart i flere uker, som i noen dager. Solia valgte i denne sammenhengen å handle fremfor å avvente situasjonen og fraktet derfor sine reisende med fly fra Hurghada til Athen, for busstransport videre til Oslo.

Solias hovedmålsetting var hele tiden å få kundene hjem snarest mulig, slik at de totalt sett skulle påvirkes minst mulig i forhold til fravær fra arbeid, skoler, eksamener osv.

Dersom klager ikke kunne tåle bussreisen på grunn av sin psykiske tilstand, så er det reiseforsikringsselskapet som skulle håndtert og eventuelt dekket en alternativ hjemreise.

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 Hurghada til Athen og buss fra Athen 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 anses som tilfredsstillende.

Situasjonen var helt ekstraordinær, og turarrangørs plikter må sees på bakgrunn av dette. Etter nemndas vurdering var det i den foreliggende situasjon ikke turarrangørs ansvar å tilby spesialarrangementer, selv om den reisende hadde behov for det.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.