

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, 9. - 17. april 2010. Krav om kompensasjon for alternativ hjemreise grunnet askeskyen.

Dato

..

Saksnummer

111/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3+ 1 inf

Reisens pris: 12.724

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, 9. - 17. april 2010. Krav om kompensasjon for alternativ hjemreise grunnet askeskyen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med samboer, datter på 6 måneder og ryggoperert mor. Grunnet askeskyen fikk klagerne beskjed om at busstransport hjem kunne bli et alternativ. Det var snakk om å fly til Barcelona og buss derfra

Klagerne er av den oppfatning at Star Tour burde sett situasjonen noe an for å se om flytrafikken åpnet igjen (noe den gjorde noen få dager etterpå).

Reiseruten ble senere endret til fly til Athen, båt til Italia og buss hjem.

Informasjonen om turen, lengden på denne, sikkerheten for baby m.v. ble også stadig endret.

Klagerne følte seg presset til å bli med. De fikk ikke noe alternativ.

Turen var uforsvarlig med overfylt båt og buss uten barnesete.

Klagerne valgte å avslutte reisen i Rimini og komme seg hjem på egenhånd.

De oppfattet den turen de hadde hatt som svært uforsvarlig for babyen, og klagers mor hadde store problemer med ryggen.

Klagerne har sendt krav til sitt forsikringsselskap om dekning av utgiftene til alternativ hjemreise. De krever kompensasjon fra Star Tour.

Det vises for øvrig til klagerens brev samt legeattest.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour kan forstå at klagerne valgte å forta en annen reiserute - ut fra den situasjon de var i. Imidlertid kan ikke Star Tour imøtekomme refusjon på utgifter til alternativ reise og hotell. Star Tour kan heller ikke tilbakebetale kostnaden for reisen og oppholdet på Gran Canaria. Star Tour kan ikke imøtekomme klagerne med noen form for kompensasjon ut over kr 2.820 for dokumenterte utlegg.

Vulkanutbruddet på Island medførte store problemer for flytrafikken i hele

Europa - og ikke minst medførte dette vanskeligheter med transport hjem fra destinasjoner som Gran Canaria. Et alternativ til fly når reisen er såpas lang vil aldri være optimal. Imidlertid var Star Tours fokus å skaffe alternativ transport - slik at passasjerene kom hjem så snart som mulig. Sikkerheten om bord på bussene og båten var - som alltid - prioritert nummer en. Videre har Star Tour mottatt rapporter om at det fantes forsvarlig barnesikring i bussene. Klagerne var et unntak fra dette.

Nemnda bemerker:

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med fly til Oslo 17. 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 flyreisen 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. Gjестene 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.

Det endelige tilbud fra Star Tour var i dette tilfelle fly fra Gran Canaria til Athen.

Buss fra Athen til Patras og båt videre til Ancona i Italia.

Innkvartering på hotell i Ancona. Buss fra Ancona til Oslo.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke fikk noe barnesetet til sin datter på seks måneder, og at hun således måtte sitte/ligge på fanget. Star Tour kom heller ikke med noe alternativ til klagers mor som hadde ryggproblemer.

Nemnda legger til grunn at det i den foreliggende situasjon ikke var praktisk mulig å fremskaffe legeattest på den tid som var til disposisjon.

Hjemreisen ble således langt mer tidkrevende, usikker 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 Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

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