

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingskostnaden på bakgrunn av at gruppereisen ble kansellert på avreisedagen og de øvrige deltakerne har fått refundert hele reisens pris.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

295/14P

Tjenesteyter

Temareiser Fredrikstad AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av avbestillingskostnaden på bakgrunn av at gruppereisen ble kansellert på avreisedagen og de øvrige deltakerne har fått refundert hele reisens pris.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en ukes reise «Mellom Eufrat og Tigris» i juni 2014, før krigsuroligheter ble kjent i området.

Etter å ha studert reiseruten som flere steder lå meget nær grensen mot Syria og tenkt nøye over den risikoen som forelå, valgte klager å annullere reisen som de hadde sett frem mot den 23. september 2014.

Klager var klar over at norsk UD ikke advarte mot reiser i området, men generelt fremhevet at «Det er den enkelte reisendes ansvar å vurdere hvorvidt et reisemål er forsvarlig.» Klagers vurdering var at reisen ikke var forsvarlig og støttet seg til nyhetsbildet, bl.a. på svensk UD som hadde en klar advarsel: «Med anledning av säkerhetsläget avråder UD tills vidare från icke nödvändiga resor till hela gränsområdet mot Syrien».

Klager mener at de faller inn under § 10-1. i Temareisers reisevilkår der det heter:

Klager har fått refundert 50 %, kr 16.980 og krever ytterligere kr 16.980, slik at de får totalprisen på reisen refundert, noe de øvrige deltakerne har fått.

Temareiser Fredrikstad har i det vesentlige anført:

Temareiser Fredrikstad er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for ytterligere tilbakebetaling verken etter pakkereiseloven eller Temareiser Fredrikstads reisevilkår.

Sentralt i tolkningen er bestemmelsene i Temareiser Fredrikstads vilkår i § 10:

Klager var de eneste deltakerne som uttrykte bekymring for å reise på denne turen. De øvrige påmeldte deltakerne var innstilt å gjennomføre reisen helt fram til vi kansellerte turen på

avreisedagen. Det var altså ikke fremmet noe krav eller ønske fra noen av de øvrige deltakerne om å avlyse reisen. De forholdt seg til den informasjonen de fikk fra Temareiser Fredrikstad, og stolte på de vurderingene vi gjorde rundt sikkerheten på reisen.

Temareiser Fredrikstad baserer seg på informasjon fra norske myndigheter supplert med informasjon fra stedlige representanter og samarbeidspartnere. Temareiser Fredrikstad gjennomfører aldri reiser til områder hvor norske myndigheter har gitt råd om ikke å reise.

I den angjeldende saken holdt Temareiser Fredrikstad jevnlig kontakt med Den norske ambassaden i Ankara og UD's operative senter før avreise. Ikke på noe tidspunkt gav noen av disse råd om ikke å gjennomføre reisen. De ba Temareiser Fredrikstad om å forholde seg til den informasjonen som ble gitt på UD's hjemmesider.

Frem til 5. oktober 2014 var det ingen råd om reisebegrensning fra UD i Tyrkia, altså på det tidspunktet da klager avbestilte reisen. Fra 5. oktober innførte UD råd om ikke å reise nærmere enn 10 km fra grensen til Syria. UD gjorde da en vurdering om at sikkerhetssituasjonen var endret fra denne datoen. Følgelig at situasjonen hadde endret seg fra det tidspunkt da klager avbestilte reisen.

I tillegg til dialogen med offentlige myndigheter, har Temareiser Fredrikstad hele perioden inn mot reisen holdt jevnlig kontroll med sin agent, Nordic Travel i Istanbul. De har helt fram til avreise vært i kontakt med hoteller og busselskap for å forsikre seg om at sikkerheten er ivarettatt, og at de er forberedt på å legge om reiseruten dersom det skulle være nødvendig. Tilbakemeldingene fra Nordic Travel har hele tiden gått ut på at det var helt trygt å reise.

I tillegg til informasjonen fra sin agent, oppholdt reiseleder Mustafa Can seg i Urfa-regionen i tiden før avreise. I tillegg til å vurdere situasjonen ved selvsyn, var han i kontakt med familie og venner på reiseruten for å sjekke at reiseruten var trygg.

Når det gjelder beslutningen om å avlyse reisen på selve avreisedagen, så er det begrunnet av en helt annen situasjon enn hva klager legger til grunn for sitt refusjonskrav. Ifølge e-post fra den norske ambassaden, skjedde det en endring i sikkerhetssituasjonen fra 7. til 8. oktober. Dette dreier seg ikke om krigshandlinger, men en situasjon hvor det oppsto kraftige og til dels farlige kurdiske demonstrasjoner i mange byer i Tyrkia. Da Temareiser Fredrikstad mottok e-posten fra ambassaden kl. 08.35 den 8. oktober hadde arrangøren allerede avlyst turen og gitt de reisende beskjed om dette. Dette skjedde rundt kl. 07.15 - 07.30 på morgenen den 8. oktober. Avlysningen ble gjort på bakgrunn av informasjon Temareiser Fredrikstad mottok fra sin reiseleder Mustafa Can. På bakgrunn av reportasjer i tyrkiske medier og tilbakemeldinger fra kontaktpersoner i regionen, gav han et klart råd om at sikkerhetssituasjonen var dramatisk endret, og at det ikke var tilrådelig å reise i de aktuelle områdene. På den bakgrunn ble reisen avlyst.

I e-posten fra den Norske Ambassaden i Ankara av 8. oktober kl. 08.35 fremgår følgende: «Ambassaden ønsker å gjøre det klart at siden ambassaden skrev e-post til dere i går, 7. oktober, har situasjonen blusset opp med mange kraftige demonstrasjoner i grenseområdene mot Syria og gjort situasjonen ytterligere uoversiktlig. Reisegruppen bes være ekstra på vakt ved reise til disse tre regionene som dere har planer om å besøke.»

Temareiser Fredrikstad mener at klagers avbestilling kommer inn under Temareiser Fredrikstads ordinære avbestillingsvilkår, da det på tidspunktet for avbestillingen ikke var grunnlag for eller fattet noen beslutning om å avlyse reisen. Klager valgte å benytte adgangen til å avbestille reisen mot vederlag som er en del av kontrakten. De har dermed fått den refusjonen de har krav på i henhold til den kontrakten de hadde.

Temareiser Fredrikstad er av den oppfatning at denne saken er håndtert riktig ifølge gjeldende lover og regler. De har dobbeltsjekket med Rolf Forsdahl, Direktør for reise utland i Virke som støtter Temareiser Fredrikstads håndtering av saken. Forsdahl skriver blant annet følgende:

«.. det da er slik at dette paret valgte å fri seg fra risikoen ved reisen ved å benytte adgangen til avbestilling mot vederlag som er en del av kontrakten, mens de øvrige valgte å se situasjonen an. De som avbestilte er nå ute av «kundelista» og har fått sitt i henhold til den kontrakten de hadde.»

Temareiser Fredrikstad er av den oppfatning at det i denne saken ikke er grunnlag for ytterligere tilbakebetaling verken etter pakkereiseloven eller Temareiser Fredrikstads vilkår.

Nemnda bemerker:

Kundens rett til å avbestille en pakkereise og få refundert det innbetalte beløpet for reisen fremgår av lov om pakkereiser § 4-1 og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5, underpunkt 5.1. Vilkåret er at det i eller i umiddelbar nærhet av reisemålet i de siste 14. dagene før reisen tar til, konstateres krigshandlinger, naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer eller andre begivenheter som må likestilles med de nevnte.

Når det gjelder risikovurderinger, forholder norske reisearrangører seg til norske myndigheters reiseråd. UD henstiller generelt om at alle som skal reise til potensielt urolige områder forholder seg til den informasjon som løpende blir gitt på UDs hjemmesider. I dette tilfellet hadde det ikke blitt gitt råd fra myndighetene om å avstå fra å reise.

A og hans reisefølge avbestilte reisen den 23. september 2014. På det tidspunkt forelå det ikke noen råd om ikke å reise inn i de områdene man skulle besøke under reisen. Nemnda legger til grunn av det frem til 5. oktober ikke ble gitt noe råd fra UD om reisebegrensning i Tyrkia. Fra sistnevnte dato ble det innført råd om ikke å reise nærmere grensen til Syria enn 10 km. Det er opplyst at den reisen som ble avbestilt uansett ikke ville ført de reisende inn i de aktuelle områdene, men arrangøren valgte likevel å stå i løpende kontakt med den norske ambassade i Ankara og med UDs operative senter.

Da reisen til slutt likevel ble avlyst tidlig om morgenen på avreisedagen den 8. oktober var det ikke begrunnet i situasjonen ved grensen, men i at det skjedde en endring i sikkerhetssituasjonen ved at det oppsto kraftige kurdiske demonstrasjoner i mange tyrkiske byer. Det var arrangørens faglige reiseleder på stedet som rapporterte om at sikkerhetssituasjonen var dramatisk endret. Melding fra ambassaden i Ankara om en oppblussing av situasjonen siden dagen før, ble sendt den 8. oktober kl. 08.45. Da var turen etter det som er opplyst allerede avlyst av arrangøren som følge av den tyrkiske reiselederens råd.

Slik nemnda ser saken, må den enkelte reisende selv vurdere om man finner det trygt å reise. Det kan imidlertid etter nemndas syn ikke være slik at omkostningene ved en avbestilling skal bæres av arrangøren når det på avbestillingstidspunktet ikke foreligger offisielle råd om reisebegrensninger. Da denne reisen ble avbestilt forelå det ikke slike råd, og reisen ble til slutt kansellert av andre årsaker enn at det var urolig ved grensen mot Syria. Klageren har etter nemndas syn ikke dokumentert at det foreligger et eget hevningsgrunnlag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren i dette tilfellet har krav noe krav på refusjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.