

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Afrika, Mocambique, 26. mars - 15. april 2010. Krav om refusjon av utgifter til alternativ transport hjem fra London som følge av stengt luftrom pga askeskyen fra Island.

Dato

..

Saksnummer

257/10

Tjenesteyter

Via Travel, Tvede

Klager: X

Turarrangør: Via Travel, Tvede

Antall reisende: 2+2

Reisens pris: ca. 46.000

Saken gjelder:

Reise til Afrika, Mocambique, 26. mars - 15. april 2010. Krav om refusjon av utgifter til alternativ transport hjem fra London som følge av stengt luftrom pga askeskyen fra Island.

Klager har i det vesentlige anført:

Hjemreisen gikk via London. På Heathrow ble klagerens fly til Oslo kansellert pga akkeskyen fra Island. Flyselskapet, BA, ombooket klagerne til lørdag 17. april.

I mellomtiden dekket de hotell og mat.

Fredag ettermiddag fikk klagerne beskjed om at flyet på lørdag var kansellert.

Lørdag fikk klagerne beskjed gjennom hotellet, at BA ikke lenger ville godkjenne hotelloppholdet.

Det var svært vanskelig å komme i kontakt med BA. Klagerne kom igjennom etter noen timer og fikk beskjed om at de vil bli rebooket til tirsdag 20. april.

Klagerne måtte i mellomtiden selv dekke hotell og mat.

Klagerne forsøkte å ta kontakt med VIA Travel når det ble klart at BA ikke lenger dekket overnatting og mat, og det fremdeles ikke var noe tegn til at noen fly ville få lov til å fly, men da klokken hadde passert 1400 i Norge, og dette var en lørdag, var kontoret stengt.

Klagerne valgte etter omstendighetene å komme seg hjem på egenhånd.

Reiseutgifter for transport f.o.m. lørdag 17. til 22. april beløper seg til 12.436 kroner.

Klagers forsikringsselskap har dekket ekstrautgiftene til mat og overnatting, men ikke transportkostnadene. Klager krever transportkostnadene dekker av VIA Travel.

VIA Travel mener at klagerne burde ha kontaktet dem umiddelbart etter at situasjonen oppstod om morgenen den 15. april. På dette tidspunkt hadde imidlertid ikke klagerne noe behov for å kontakte VIA Travel fordi BA hadde gitt beskjed om at de ville bli ombooket og ville få transport, overnatting og mat dekket av dem.

Det vises for øvrig til klagers brev.

VIA Travel har i det vesentlige anført:

Kunden tok ikke kontakt med VIA Travel umiddelbart etter at situasjonen oppstod om morgenen torsdag den 15. april, men prøvde først å kontakte VIA Travel (uten at de fikk kontakt) lørdag den 17. april etter klokken 14.00 (i følge kunden).

VIA Travel fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe kunden på hensiktsmessig måte. VIA Travel hadde bl.a. flere busser fra London 17. - 18. april, og kunne sannsynligvis tilbudt kunden plass på en av disse. I stedet valgte kunden å ta seg hjem på egenhånd til en veldig høy kostnad.

VIA Travel mener at British Airways har ansvaret for å dekke kundens hjemtransport.

Under klagebehandlingen tilbød VIA Travel å refundere klagerne kr 4.500 selv om de ikke erkjente ansvar.

Nemnda bemerker:

Klageren hadde kjøpt en pakkereise med retur med rutefly fra London til Gardermoen 15. 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 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.

Turarrangør har et selvstendig ansvar overfor kunden og kan ikke kun henvise kunden til flyselskapet for oppfølging der.

Turarrangørs plikter følger bl.a. av avtalen mellom partene, pakkereiseloven og EU forordning 261/2004. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har i en generell uttalelse av 3. mai 2010

uttalt at «Kunden kan rette krav etter EU-forordning 261/2004 direkte til turarrangør. Dette gjelder uavhengig av om turarrangør benytter egne fly, innleide fly eller rutefly.» Etter nemndas vurdering er dette en direkte og nødvendig konsekvens av pakkereiseloven § 6-5.

Det var ingen kontakt mellom VIA Travel og klagerne mens klagerne var i London. Klager har vist til at de ikke hadde behov for kontakt så lenge BA betalte for hotell og mat. Det fremkommer ikke av saken om VIA Travel forsøkte å komme i kontakt med klagerne.

Askeproblematikken kom overraskende på de fleste. I den første tiden etter hendelsen kom det således motstridene og til dels uriktige opplysninger om de reisendes rettigheter og plikter.

Det er i dag ikke uenighet om at flyselskapet pliktet å dekke hotellutgifter og mat frem til omruting rent faktisk ble gjennomført. Det fremgår av saken at BA først kunne tilby omruting den 20. april. BA pliktet således å dekke hotell og mat frem til dette tidspunkt. Klagerne ba ikke om refusjon av billettutgiftene før i ettertid, og BAs forpliktelser bestod således frem til første mulige omruting.

Nemnda legger til grunn at klagernes utgifter til hjemtransport utgjorde 12.436. Nemnda forstår det slik at klagerne har fått refundert kr 2.700 for flybillettene fra

London til Oslo. Ekstraavgiften utgjør således kr 9.736.

Det kan diskuteres om klagerne har rett til erstatning av dette beløpet, da de selv valgte alternativ transport. Dersom de hadde søkt kontakt med VIA Travel på et tidligere tidspunkt, kunne de muligens ha kommet seg hjem på en rimeligere måte. På den annen side er det ikke noe som tyder på at VIA Travel forsøkte å komme i kontakt med klagerne for å informere om hvilke rettigheter de hadde.

Sett hen til at klagerne i henhold til EU forordningen ville ha rett til hotell og mat fra den 17. april til den 20. april, og klagerne kan rette sitt krav etter EU forordningen direkte mot turarrangør, synes det etter nemndas vurdering rimelig å trekke dette inn i problemstillingen.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at VIA Travel plikter å betale deler av klagernes ekstraavgifter. Nemnda finner ikke å anbefale at samtlige ekstraavgifter erstattes da klagerne burde ha søkt å komme i kontakt med

VIA Travel på et tidligere tidspunkt. Nemnda anbefaler at VIA Travel erstatter 6.000 kroner av klagernes ekstraavgifter.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at VIA Travel gir klagerne en erstatning på 6.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.