

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt / Jordan, 27. januar til 10. februar 2011. Avlysing grunnet urolighetene i Egypt.

### Dato

26.09.2011

### Saksnummer

92/11

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 29.900

### Saken gjelder:

Reise til Egypt / Jordan, 27. januar til 10. februar 2011. Avlysing grunnet urolighetene i Egypt.

### Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandlet i møte 30. mai 2011 flere klager fra reisende som i februar måtte avbryte sin ferie i Egypt pga. urolighetene i landet.

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 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 i et slikt tilfelle. De reisende har heller ikke rett til erstatning.

Ved utmålingen av prisavslaget størrelse anbefalte nemnda at dette ble satt lik antall ubenyttede dagsandeler på reisemålet. Dagsandelen regnes av reisens samlede pris, dvs inkludert flyreisen.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for annen løsning i sak 92/11 selv om deler av pakkereisen skulle gå til Jordan. Nemnda viser til at de første fem og de siste to dagene av pakkereisen skulle tilbringes i Egypt.

Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klagerne ytterligere prisavslag.

Sak 48/11 (PRKN-2011-48), som ble behandlet i nemnda 30. mai 2011, vedlegges til orientering.

### **Nemnda bemerker:**

Ved pakkereisens start den 29. januar forelå det ikke noe råd fra UD vedrørende reiser til turistområdene ved Rødehavet. Nemnda legger videre til grunn at det på dette tidspunkt ble ansett trygt å reise til Sharm el Sheik.

Etter nemndas vurdering er det ut fra de darådende forhold ikke grunnlag for å kritisere Apollo for at reisen ikke ble avlyst. Nemnda har ved dette ikke tatt stilling til om klager selv kunne avbestilt reisen etter pakkereiseloven § 4-1.

Forholdene i Egypt utviklet seg dramatisk etter klagerne ankomst.

Portforbud ble innført den 30. januar og UD frarådet reiser til hele Egypt. Nemnda er av den oppfatning at Apollo handlet forsvarlig ved å frakte gjestene hjem så fort det var praktisk mulig. Nemnda har ingen innvendinger til de tiltak Apollo iverksatte i så henseende.

I henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 6.2 kan arrangøren 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.

Det var 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 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.

#### **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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.*