

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, 30. januar - 13. februar 2011. Krav om refusjon av innbetalt beløp samt erstatning som følge av avbrutt ferie pga urolighetene i Egypt.

### Dato

..

### Saksnummer

52/11

### Tjenesteyter

Amisol AS

### Klager: X

### Turarrangør: Amisol AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 24.600

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, 30. januar - 13. februar 2011. Krav om refusjon av innbetalt beløp samt erstatning som følge av avbrutt ferie pga urolighetene i Egypt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes fly gikk kl 07.00. De stusset litt over at flyet bare var halvfullt.

Trodde det hadde med urolighetene å gjøre. Klagerne fikk senere vite at kl 09.00 samme dag ble alle avganger til Egypt stoppet, og kan ikke skjønne hvorfor klagerne ikke ble returnert umiddelbart.

Klagerne fikk lapp under døren om kvelden den 30. januar om at de måtte møte til informasjonsmøte dagen etter kl 09.30. Klagerne fikk der beskjed om at de måtte være reiseklare på 2 - 3 timer, og at hjemreisen ville være i dag, i morgen eller overmorgen.

På tirsdag den 1. februar fikk klagerne vite at de skulle hjem på torsdag.

De skulle få ny beskjed om avreisetidspunktet på onsdag. Samme dag var det demonstrasjoner rett utenfor hotellinngangen med påfølgende slåsskamp mellom demonstrerende grupper.

Klagerne reiste hjem torsdag.

Hele ferien ble ødelagt. Informasjonen fra Amisol var fraværende.

Klagerne krever refundert reisens pris samt erstatning for uttak av fire feriedager.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

### **Amisol har i det vesentlige anført:**

Amisol beklager at klagerne fikk reisen forkortet pga demonstrasjonene i Egypt.

Utenriksdepartementet er alltid den viktigste kilden til å avgjøre sikkerheten.

Da UD formidlet at «de frarådte opphold i Egypt» var AmiSols oppgave å få sine gjester hjem samt stanse fremtidige avganger.

Amisol arbeidet først med flyløsning og logistikk for å kunne returnere 600 gjester som oppholdt seg i Egypt samt å holde kontakt med flere tusen gjester for å avlyse reisene. Det ble en svært hektisk periode for kontoret i Norge og for personalet i Egypt. Amisol vet at noen følte at informasjonen og tilgjengeligheten kunne vært bedre i denne tiden. Amisol beklager dette.

Som refusjon for forkortet ferie, har Amisol refundert for hotelloppholdet, ikke flyreisen. Dette utgjør 11 dager. Amisol har refunder kr 5.590 per referansenummer.

### **Nemnda bemerker:**

Ved pakkereisens start den 30. januar kl 07.00 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 Hurghada.

Etter nemndas vurdering er det ut fra de da rådende forhold ikke grunnlag for å kritisere Amisol 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 klagernes ankomst.

Portforbud ble innført den 30. januar og UD frarådet reiser til hele Egypt.

Nemnda er av den oppfatning at Amisol handlet forsvarlig ved å frakte gjestene hjem så fort det var praktisk mulig. Nemnda har ingen innvendinger til de tiltak Amisol 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 det 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.

Reisen ble avkortet med 11 dager. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag lik 11 dagsandeler. Dagsandelen regnes av reisens samlede pris, dvs inkludert flyreisen.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes 11 dagsandeler. Til fradrag går tidligere utbetalt beløp.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Mette Lindgren, 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.*