

Tanja Svartsjö

FORCE MAJEURE INOM TURISMEN

Case: Askmolnet på Island

Examensarbete

MELLERSTA ÖSTERBOTTENS YRKESHÖGSKOLA

Utbildningsprogrammet för turism

Maj 2011

SAMMANDRAG

Enhet Jakobstad	Tid Maj 2011	Författare Tanja Svartsjö
Utbildningsprogram Turism		
Arbetets namn FORCE MAJEURE INOM TURISMEN Case: Askmolnet på Island		
Handledare Katarina Broman		Sidantal 62
Uppdragsgivarens handledare -		
<p>Syftet och målsättningen med detta examensarbete var att i form av en fallstudie (case study) illustrera askmolnshändelsen ur flygtransportens synvinkel. Askmolnet som uppstod p.g.a. vulkanutbrottet som inträffade våren 2010 på Island, påverkade flygtrafiken i så gott som hela övriga Europa under flera dagars tid. Händelsen hade stora ekonomiska påföljder.</p> <p>Examensarbetets referensram består av teori om force majeure i allmänhet, bakgrundsinformation om Island, samt teori om forskningsmetoder och speciellt fallstudier.</p> <p>Målet med arbetet var inte att komma med utvecklingsförslag, i och med att människan inte kan övervinna naturkrafterna.</p>		

Nyckelord

askmoln, case study, fallstudie, flygbolag, flygtrafik, force majeure, Island, paketresa, resenär, vulkanutbrott

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCI- ENCES Pietarsaari unit	Date May 2011	Author Tanja Svartsjö
Degree programme Tourism		
Name of thesis FORCE MAJEURE IN TOURISM Case: The ash cloud on Iceland		
Instructor Katarina Broman	Pages 62	
Supervisor -		
<p>The intention and goal of this thesis was, that in the form of a case study research, illustrate the ash cloud incident, from air transport's point of view. The ash cloud that occurred due to the volcanic eruption which took place in spring 2010 on Iceland, affected air traffic throughout almost the rest of Europe during several days. The incident was followed by a large economic impact.</p> <p>The reference of this thesis consists of theory about force majeure in general, background information on Iceland, and also theory about research methods and case studies in particular.</p> <p>The goal of this thesis was not to come up with development proposals, since the human being cannot overcome the forces of Nature.</p>		

Key words

air carrier, air traffic, ash cloud, case study, charter, Iceland, force majeure, traveller, volcanic eruption

INNEHÅLL

SAMMANDRAG

ABSTRACT

INNEHÅLL

1	INLEDNING	1
2	FORCE MAJEURE	3
2.1	Resenärens rättigheter och skyldigheter	3
2.2	Rättigheter och skyldigheter vid paketresor	6
2.3	Flygbolagets rättigheter och skyldigheter	10
2.4	Flygplatsens skyldigheter	13
3	ISLAND	15
3.1	Uppkomst och läge	15
3.2	Historia och ursprung	17
3.3	Språket och litteraturen	18
3.4	Natur och klimat	19
3.5	Stora katastrofer	23
3.6	Eyjafjallajökull	25
3.7	Världens minsta huvudstad?	26
3.8	Island och turismen	28
4	FORSKNINGSMETODER	32
4.1	Skillnader mellan kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoder	32
4.2	Kvalitativa forskningsmetoder	33
4.3	Kvalitativ fallstudie	35
4.4	Dokument i fallstudier	38
4.5	Dokumentanalys som forskningsmetod	40
5	ASKMOLNET PÅ ISLAND	42
5.1	Flygtransport	42
5.2	Askmolnet och dess följder	46
5.3	Passagerarersättningar	55
6	SLUTDISKUSSION	57
7	SAMMANFATTNING	59
	KÄLLOR	60

1 INLEDNING

Katastrofer är en del av naturen. Jordens inre krafter får jordskorpan att skaka och vulkaner att få utbrott, ofta till förödelse för människan. Tillsvidare förmår man inte göra något åt jordbävningar och vulkanutbrott. Vårt hemlands jordskorpa är lugn och stillsam, och man kan ha svårt att ta till sig medias bilder från olika delar av jorden, där så inte är fallet. Vulkanutbrottet som inträffade våren 2010 på Island skakade om mer eller mindre hela världen. Många människors resande och liv påverkades, då mer än 95 000 flygningar ställdes in. Utbrottet innebar stora förluster för turismindustrin och andra industrier, samt en hel del förargelse för strand-satta resenärer - både på reseorten och hemma. Inte heller nyhetsuppläsare hade det lätt när de skulle försöka uttala vulkanens namn, Eyjafjallajökull, som uttalas Ey-ya-fyat-lah-yoh-kuht.

Turismen har expanderat till världens största industri och människor reser och vill utforska världen allt mer. I och med att resandet ökar och att resorna går till mer och mer exotiska och mer avlägsna destinationer, kan resandet också medföra överraskande komplikationer på vägen. De vanligaste oönskade kostnaderna, som till exempel sjukhuskostnader på resmålet, kan man skydda sig mot genom att teckna en reseförsäkring. Men det finns vissa saker som står utanför både försäkringsbolagets, flygbolagets och researrangörens ansvarsområde. Detta villkor kallas för force majeure. Ämnet är mer eller mindre ständigt aktuellt och något ibland oundvikligt inom turismen.

Idén till detta examensarbete har vuxit sig fram genom eget intresse för ämnet och arbetserfarenhet inom försäkringsbranschen. Ämnet i sig är intressant och är något man antingen som verkande inom turismbranschen, eller som resenär själv, antagligen kommer att stöta på i något skede. Askmolnet på Island har den största rollen i examensarbetet, med flygtrafiken, som drabbades hårt av händelsen, i fo-

kus. Syftet med detta arbete är förutom att berätta allmänt om force majeure, illustrera händelseförloppet på Island, hur media belyste händelsen, samt hur olika parter hanterade situationen. Målsättningen är att med hjälp av praktiska exempel få en så bred bild som möjligt av ämnet, sett ur flera aktörers synvinklar.

Frågorna som i arbetet ska försöka besvaras är, hur stor inverkan denna händelse hade på resandet och inte minst på flygtrafiken. Det som diskuterats mycket är var gränsen för flygbolagens/researrangörernas ersättningsansvar gentemot resenärerna går. Är det skäligt att flygbolagen ska ersätta kunderna för deras omkostnader som uppstått p.g.a. askmolnet? Situationen var ju trots allt inget som flygbolagen i större grad kunde förutse eller påverka. Askmolnet bidrog till en sådan röra, där ingen verkade vilja ta på sig ansvaret för resenärerna och deras oväntade utgifter. Min avsikt är att svara på dessa frågor genom en case -undersökning, vars referensram behandlas i kapitlen 4.3–4.5 i arbetet. Eftersom detta var en stor händelse även för media, finns det gott om material att använda. Själva fallstudien presenteras i kapitel fem.

2 FORCE MAJEURE

Force majeure, eller "större makt" direkt översatt från franskan, är en juridisk term som man kan komma i kontakt med bland annat inom resebranschen. Force majeure betyder i detta sammanhang oförutsedda händelser av extraordinära slag. Till dessa räknas till exempel krig, inbördeskrig eller krigsliknande händelser, revolution och uppror, strejk, lockout och blockad på grund av myndighets åtgärd samt bränder och naturkatastrofer. Lockout och blockad kan beskrivas som två slags stridsåtgärder inom arbetsrätten. Vid en lockout avstänger arbetsgivaren personal från arbete och vid en blockad stängs motparten av från olika slag av ekonomiska och personliga förbindelser, till exempel från tillförsel av material. Dessa händelser är omständigheter som kan frigöra en part från att fullfölja ett avtal, och ofta kan resenären bli lidande i sådana fall. Krig, politisk oro och epidemier påverkar turismen och dessa faktorer kan tillfälligt leda till att turister inte rekommenderas resa till vissa länder. (Martinger 2008, 69; Nationalencyklopedin 2010; Tengling, Friberg, Lindmark & Tjörnhammar 2007, 56; Trygg-Hansa 2010.) I händelse av en naturkatastrof kan det vara helt enkelt praktiskt omöjligt att resa till ett visst ställe.

2.1 Resenärens rättigheter och skyldigheter

Vi européer reser mycket och resmålen blir alltmer avlägsna. Det är inte bara försäljare på resebyråer som förväntas känna till alla slags destinationer och hur man bäst och mest ekonomiskt reser dit. För resenären är det en fördel att själv ta reda på information om destinationen innan resan. Det är bra att också känna till lite om klimatet och den politiska situationen på destinationen. (Tengling m.fl. 2007, 56.) Inom turismbranschen säljs på flera olika försäljningsätt både enskilda turismprodukter och tjänster, och s.k. paketresor. Försäljningen kan ske i eget namn

eller som courtage försäljning, som innebär att försäljaren får provision för försäljningen. Försäljningsmetoden har betydelse bl.a. angående vilken typ av ansvar försäljaren har gentemot kunden. (Laatikainen-Mattsson 2005, 16.)

Turism är ett koncept som kan uppfattas som lätt att definiera. De flesta människor tänker på turism enbart i form av semester eller fritidsorienterat resande, men turismen är indelad också i andra kategorier och kan även innebära att man besöker släkt och vänner på annan ort, reser till sitt andra hem, reser i utbildnings- eller affärssyfte, på hälso- eller shoppingresor och pilgrimsresor. (Hall, Müller & Saarinen 2009, 5.) Rörelsefrihet är varje finländsk medborgares rättighet, och varken utrikesministeriet eller liknande instans kan förbjuda någon från att resa till länder som drabbats av något slags krissituation. Resenären bestämmer över och ansvarar själv för sitt resebeslut, men de lokala myndigheterna på resmålet kan dock införa reserestriktioner och förbud för inresande. (Utrikesministeriet 2006.)

Enligt folkrätten ansvarar lokala myndigheter inte enbart för sina egna medborgare utan även för utländska medborgare som befinner sig i landet i fråga. Förmågan att ta hand om medborgarnas och utlänningarnas säkerhet kan dock av olika orsaker vara begränsad. Reser man på egen hand ansvarar man själv för sina resebeslut och för kostnader för eventuella olyckor som sker under resan. Paketresenärer däremot skyddas av lagen om paketresor. Researrangören är i första hand skyldig att bistå sina resenärer med att få sjukvård, tidigare hemtransport eller med att utreda brott eller skada, få hjälp vid naturkatastrofer, krigstillstånd eller strejk på destinationen eller i dess omgivning, samt i andra nödvändiga angelägenheter som kan uppstå där resenären kan vara i fara. En resenär som köpt endast t.ex. en flygresor är inte berättigad till detta skydd. Om researrangören inte uppfyller sina förpliktelser att hjälpa resenären vid behov, är det fråga om avtalsbrott. (Utrikesministeriet 2006; Laatikainen-Mattsson 2005, 151; 185.)

I allvarliga krissituationer ger den finländska ambassaden råd åt finländska resenärer för att arrangera hemresan, och kan vid behov utfärda pass eller liknande godkända resedokument för hemresan. Om det av praktiska skäl inte är lämpligt för resenärerna att resa hem, ordnas vid behov evakuering från ett krisområde till närmaste trygga område. Det är frivilligt att delta i evakuering och var och en betalar själv för de resekostnader och andra kostnader som uppstår på grund av evakueringen. Pengar för hemresans kostnader kan lånas ut åt de som evakueras, mot en återbetalningsförbindelse. (Utrikesministeriet 2006.)

Passagerare som drabbas av förseningar i flygtidtabellen har rätt till hjälp från flygbolaget om det efter lokala omständigheter är möjligt. Då är passagerare som drabbas av försening på mer än två timmar berättigad till exempelvis förfriskningar och måltider, och logi vid orimliga förseningar. Passagerare som p.g.a. överbokning saknar plats på flyget, försöker flygbolaget omplacera på antingen något av dess egna, dess samarbetspartners eller andra flygbolags flyg eller till en bättre passagerarklass, om där finns lediga platser. I praktiken sköter flygbolagen vid problemsituationer väldigt bra om sina passagerare. (Flygpassagerarnas rättigheter 2002; Verhelä 2000, 171.)

Enligt EU:s lag har passagerare däremot inte samma rättigheter vid force majeure, alltså vid t.ex. politisk oro, långtidsstrejk eller andra extraordinära situationer som står utanför flygbolagets kontroll. Flygbolaget är då inte heller skyldigt att vidta hjälpåtgärder om detta skulle innebära ytterligare avgångsförseningar. (Flygpassagerarnas rättigheter 2002; Verhelä 2000, 171; Europe's aviation crisis and passenger rights 2010.)

Nr 261 i EU-lagstiftningen handlar om passagerarnas rättigheter när det gäller europeiska flygbolag. De flesta europeiska flygbolag har transportvillkor som baserar sig på dessa regler. Flygbolagen är skyldiga att göra sitt bästa för att passa-

gerarna inte hamnar ut för onödigt besvär och olägenheter p.g.a. exempelvis inställda flyg. Flygbolagen har plikt att informera om förseningar och annulleringar, samt skyldighet att försöka omboka passagerare i mån av möjlighet. Om flygbolaget misslyckas med detta blir bolaget ersättningsskyldigt, förutom vid force majeure. (Eur-Lex 2004.)

The trouble and inconvenience to passengers caused by cancellation of flights should also be reduced. This should be achieved by including carriers to inform passengers of cancellations before the scheduled time of departure and in addition to offer them reasonable rerouting, so that the passengers can make other arrangements. Air carriers should compensate passengers if they fail to do this, except when the cancellation occurs in extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. (Eur-Lex 2004.)

Den allmänna skadeståndsrättens princip är att inget annat än den verkliga skadan som uppstått ersätts (Laatikainen-Mattson 2005, 77). För att få ersättning måste resenären kunna uppvisa en tillräcklig redogörelse över de skador som uppstått och över felets och skadans orsakssamband. Ersättningskrav för taxi-, telefon- och andra kostnader fordrar oftast kvitton. Finns däremot inte kvitton, men det är otvivelaktigt att dessa utgifter har uppstått, har Reklamationsnämnden rekommenderat researrangörerna att betala en skälig ersättning åt resenären. (Laatikainen-Mattson 2005, 78.)

2.2 Rättigheter och skyldigheter vid paketresor

En researrangör är ett distributionsföretag som producerar färdiga paketresor som sedan förmedlas till konsumenten via en resebyrå, eller säljs direkt av researrangörens egna försäljare. Resebyråernas uppkomst grundar sig i hög grad på behovet av att kunna köpa alla resetjänster på ett och samma ställe. Den första paketre-

san ordnades år 1855 av engelsmannen Thomas Cook. (Verhelä 2000, 18–19.) För att få kallas paketresa rent juridiskt sett ska resan inkludera transport till och från destinationen samt minst en övernattnig. Förutom transport och inkvartering kan i en paketresa även ingå mat, reseledarservice, guidade utflykter och olika aktiviteter. Denna typ av paketresa går under den internationella benämningen "all inclusive". Till paketresan kan tilläggas annan form av service såsom bokningar för teater, restaurangshower, konserter och dylikt. Resenärens rättigheter vid problemsituationer beror till stor del på om det är fråga om en paketresa eller inte. (Tengling m.fl. 2007, 121; Valkama 2010, 28.)

Vid en problemsituation har en köpare av en paketresa mer omfattande rättigheter än vad en person som har köpt tjänsterna separat har. En paketresa betalas vanligtvis på förhand och pengarna är säkrade från att researrangören i värsta fall skulle gå i konkurs. Det är möjligt att annullera en paketresa på vissa villkor. Separat köpta turismtjänster innebär inte samma annulleringsskydd för konsumenten. Att avboka eller ändra ett flyg kan också vara besvärligt. (Valkama 2010, 28.)

Fastän utgångspunkten är att researrangören är skyldig att hålla sig till avtalet med resenären, har researrangören i vissa situationer rätt att avbryta avtalet helt eller ändra på avtalets innehåll (Laatikainen-Mattsson 2005, 115). Vid behov har researrangören rätt att i researrangemangen göra små förändringar som inte väsentligen påverkar resans helhet. Sådana förändringar kan beröra t.ex. boendet, reseprogrammet, resans tidtabell eller transportmedel. Om så är nämnt i reseavtalet, har researrangören också rätt att vid behov höja priset på resan. Detta gäller t.ex. vid förändringar i transportkostnaderna, som researrangören inte kunnat påverka och som inte var möjligt att veta vid uppgörandet av reseavtalet. Höjer researrangören på priset med mer än tio procent, har resenären rätt att upphäva avtalet eller avboka resan. (Verhelä 2000, 32.)

Resan kan ändras eller annulleras p.g.a. oöverkomliga hinder, alltså force majeure. Det innebär att researrangörens möjlighet att utföra resan på dess överenskomna sätt är väsentligen försvårat av orsaker som t.ex. rådande krigstillstånd på destinationen, naturkatastrof eller strejk, samt om det skulle vara en fara för resenärens liv eller hälsa att resa till destinationen eller stanna där. (Laatikainen-Mattsson 2005, 115; Verhelä 2000, 32–33.) Utvärderingen av säkerheten baserar sig till största delen på myndigheternas rekommendationer om resande, som egentligen är det enda kriteriet för researrangörens rätt att annullera eller avbryta en resa. Utrikes- och social- och hälsovårdsministeriet är de enda som kan ge en så objektiv utvärdering av säkerheten på en destination som möjligt. (Laatikainen-Mattsson 2005, 119–120.)

Om t.ex. avtalets transportförbindelser till destinationen förhindras p.g.a. krig, en naturkatastrof eller dylikt, får resan annulleras. Andra hinder är oväntade smittosamma sjukdomar eller allvarliga oroligheter. Researrangören måste i sådana fall utan dröjsmål meddela resenären om detta, och resenären få en ny motsvarande resa eller resans pris tillbaka. Såvida force majeure uppstår under resan har researrangören rätt att avbryta resan och resenären rätt att få ersättning för sin förlorade del av resan. (Laatikainen-Mattsson 2005, 115; Verhelä 2000, 32–33.) När resan annulleras p.g.a. force majeure, är researrangören inte skyldig att ersätta resenären för kostnader eller annan skada orsakade av den annullerade resan, som t.ex. kostnader för "oanvända" vaccinationer eller visum (Laatikainen-Mattsson 2005, 116). Vid force majeure krävs heller inte att en motsvarande resa ordnas åt resenären (Laatikainen-Mattsson 2005, 122). Resenären behöver inte ersättas för förtret och dylika skador orsakade av en icke fullbordad resa (Laatikainen-Mattsson 2005, 157).

Såvida researrangören inte sköter annulleringen av resan vid force majeure, kan resenären göra det själv, om resenären av grundade orsaker tror att resan inte

kommer att kunna utföras på överenskommet sätt eller att resenärens liv och hälsa kan komma att riskeras på destinationen. Ifall resan annulleras av resenären själv, blir researrangören skyldig att ersätta resenären för de kostnader eller skador som uppstår till följd av annulleringen. I de allmänna paketresevillkoren har inkluderats resenärens rätt till avbrytande av resa i motsvarande situationer, trots att detta inte fordras enligt paketreselagen. Myndigheternas utlåtanden anses som det främsta kriteriet vid utvärdering av beslut om annullerings- och avbrytanderätt av resa. I de flesta fall kan och hinner myndigheterna publicera sina utlåtanden i tid. (Laatikainen-Mattsson 2005, 119; 181–182.)

När tsunamin slog till i Thailand 26.12.2004, innebar det i praktiken att returflyg eller annan transport måste tidigareläggas och bytas till ett annat flyg. Researrangören är enligt lag skyldig att hjälpa till med att ordna ny transport till ett så förmanligt pris som möjligt, men kostnaderna som uppstår kan debiteras av kunden. (Laatikainen-Mattsson 2005, 118.) Tsunamier är jättevågor på havsbotten, förorsakade av jordbävningar eller vulkanutbrott (Taipale 1996, 31).

Resan kan också till följd av force majeure bli längre än planerat. Då kan man bli skyldig att ordna ytterligare boende eller andra tjänster åt kunden. Detta var fallet i New York till följd av terrordådet 11.9.2001, då avtalade flyg inte avgick på några dagar efter terrorhändelsen. Också dessa kostnader kunde man ha haft rätt att debitera av kunderna enligt samma principer som anskaffningskostnader för andra tjänster. Förseningar vid returreSOR bör skötas enskilt för varje fall, eftersom det inte finns några definitioner i villkoren för paketresor, för vad som klassas som orimlig försening. (Laatikainen-Mattsson 2005, 118.)

Det som under *alla* omständigheter spelar roll är orsaken till förseningen. Om förseningen beror på en force majeure -situation, uppstår ingen skadeersättnings-

skyldighet för researrangörens eller flygbolagets del, fastän förseningen skulle anses som mer än orimlig. (Laatikainen-Mattsson 2005, 118.)

2.3 Flygbolagets rättigheter och skyldigheter

Inom flygtrafiken är tekniska problem och väderförhållanden vanliga orsaker till förseningar eller inställda flyg. Reklamationsnämnden har aldrig veterligen tagit ett sådant beslut där flygtransporten ansetts försenad p.g.a. tekniskt problem förorsakat av force majeure. Ändå kan man utgå ifrån att en sådan situation skulle kunna uppstå, exempelvis då om det tekniska felet uppstår till följd av en force majeure -orsak. T.ex. kan reparationsbehov som orsakats av fåglar som flugit in i flygplanets motor och den av detta förorsakade förseningen ses som force majeure. (Laatikainen-Mattsson 2005, 117.)

Ifall en resenär har köpt en resa med båda förbindelseflygen märkta på samma biljett, och det första flyget är så pass försenat att resenären missar sitt andra flyg är det flygbolagets eller researrangörens uppgift att se till att resenären ändå kommer fram till sitt resmål. Den ersättande resan bör motsvara den ursprungliga beställda resan, gällande typ och nivå. Om flygbolaget inte kan erbjuda detta av den anledning att det förorsakar orimligt höga kostnader, eller om resenären inte nöjer sig med det alternativ som flygbolaget erbjuder, ska resenären ersättas för dennes oanvända flygbiljetter. Flyg och hotell-paket betraktas som en paketresa. Researrangören som har sålt denna resa är ansvarig för hela paketet. Om flyget ställs in eller om resans tidtabell avviker betydligt från det som överenskomits, ansvarar alltså researrangören för eventuella kompensationer. (Laatikainen-Mattsson 2005, 121; Valkama 2010, 27–28.)

Är flygförbindelserna däremot bokade separat och resenären av någon orsak blir försenad till eller uteblir från den andra förbindelsen, är flygbolaget inte skyldigt att ersätta resenären för den oanvända biljetten. I sådana fall kan resenären istället vända sig till sitt försäkringsbolag och ansöka om ersättning från reseförsäkringen. Exempelvis försäkringsbolaget Eurooppalainen ersätter anslutningsflyg om allmänt trafikmedel är försenat "på grund av väder, naturkatastrof, tekniskt fel, brottslig handling eller myndighets åtgärd". Reseförsäkringen ersätter dock bara det förbindelseflyg till vilket resenären försenat sig eller av giltig orsak uteblivit från. (Valkama 2010, 27.) Att resenären försovit sig är ingen giltig orsak till försening eller skäl till ersättningsskyldighet. Det är på resenärens eget ansvar att sköta sitt försäkringsskydd och teckna en reseförsäkring som resenären anser tillräcklig. Researrangören bör dock påminna resenären om reseförsäkringen och dess vikt, eftersom försäkringen kan komma väl till användning. (Laatikainen-Mattsson 2005, 194.)

Flygtransporten är väldigt bunden till dess tidsschema. Flygbolagen kan inte själva bestämma sig för att börja flyga till en viss flygplats och anlända på en egen utsatt tid. Flygtransporten är justerad för att få maximal utvinning av dess tilldelade resurser och vinst. Utrymmet och tiden som ett flygbolag har till sitt förfogande på en flygplats är begränsad och noggrant förvaltat med hjälp av den till flygbolagen tilldelade "sloten". (Duval 2007, 193.) Det betyder i praktiken, att försenade passagerare inte tas med efter att check in -disken har stängts, fastän planet inte ännu har lyft.

Slot -utrymmet är oftast inte helt fördelat och reglerat av flygplatsen själv, utan på de flesta flygplatser runt om i världen sker fördelningen genom ett antal riktlinjer fastställda av the International Air Travel Association (IATA), som fungerar som den globala flygindustrins branschorganisation. P.g.a. den begränsade kapaciteten måste flygbolagen noga och varsamt förvalta sina arbetsmoment för att försäkra

sig om att mängden inkommande och utgående trafik är både hanterbar och lönsam. (Duval 2007, 193.)

Inställs ett flyg på grund av strejk är flygbolaget skyldigt att erbjuda en ersättande flygförbindelse eller returnera pengarna för flygbiljetten, eftersom resenären inte har någon delaktighet i strejken. Fördröjs bagaget från flyget på grund av strejk kompenserar flygbolaget mestadels för nödvändiga förnödenheter (kläder etc.) som resenären varit tvungen att inhandla till följd av fördröjningen. Det lönar sig att dessutom ansöka om ersättning från reseförsäkringen om resenärens kostnader inte täcks helt av kompensationen som erhålls från flygbolaget. Försäkringsbolaget fordrar ett dokument över från researrangören eller flygbolaget utbetald ersättning, och det kan därefter bevilja ersättning för mellanskillnaden. Reseförsäkringen bör innefatta också en resgodsförsäkring eftersom endast resgodsförsäkringen kan ge ersättning för bagageförsening och -försvinnande under transporten. (Valkama 2010, 27.)

Om bagaget inte kommer fram överhuvudtaget beror ersättningsskyldigheten på orsaken till att bagaget uteblivit. Såvida bagaget försvinner i samband med transporten och inte kommer tillrätta kan flygbolaget kompensera det upp till ungefär 1 200 euro. Kommer bagaget däremot fram till destinationen men likväl försenat, kan flygbolaget kompensera resenären för de kostnader som uppkommit på grund av förseningen, om förseningen har förorsakats av flygbolaget vill säga. Ersättning kan även erhållas från försäkringsbolaget. Summorna försäkringsbolagen emellan varierar, men till exempel Eurooppalainens reseförsäkring betalar 85 euro per dag men högst 340 euro för förnödenheter i kompensation för försenat bagage. Förnödenheter kan vara exempelvis hygienartiklar och kläder. Om bagage som överlåtits till flygbolagets eller researrangörens innehav går helt förlorat ska försäkringen ersätta skadan i sin helhet. (Valkama 2010, 27–28.)

Ifall resenären återfår sitt bagage först efter hemkomsten kompenseras det av flyg- eller försäkringsbolaget endast om resenären förmår bevisa att bagagets dröjsmål har orsakat kostnader för resenären. Detta beror på att man antar att resgodset inte är outhärligt för resenären när denne väl befinner sig hemma. (Valkama 2010, 28.)

Skulle någon av resenärerna insjukna innan resan och det inte är möjligt att fullfölja resan har man rätt att få en del av resans pris återbetalat om det är fråga om en paketresa. Dessvärre kan avbokningskostnaderna i vissa fall uppgå till tiotals procent av resans pris. Därför lönar det sig att teckna en reseförsäkring innan resan, eftersom den är till för att ersätta annulleringar av detta slag. (Valkama 2010, 28.)

2.4 Flygplatsens skyldigheter

Flygpassagerares förväntningar på servicen på flygplatsen har ökat betydligt de senaste åren. Kvalitetskriterierna på service har blivit ett viktigt konkurrensverktyg för flygplatser i Europa, eftersom konkurrensen också mellan flygplatser emellan har ökat. (Flygpassagerarnas rättigheter 2002.) Flygplatsernas image är hektisk, saklig och effektiv. Sådan är ofta också deras faktiska verksamhet. (Verhelä 2000, 129.) Flygplatsen kan åta sig att erbjuda passagerare en viss servicenivå. Dessa frivilliga åtaganden är inte juridiskt bindande, men de flygplatser som ansluter sig till dem förväntas tillmötesgå kundernas behov och likaså uppnå den kvalitetsnivå som anges i åtagandena. Serviceplanerna grundade på dessa åtaganden är individuellt utarbetade på samtliga flygplatser. (Flygpassagerarnas rättigheter 2002.)

När en passagerare köper en flygbiljett ingår denne ett avtal med flygbolaget. Flygplatsen är inte bundet till avtalet, men har dock ett visst serviceansvar gende-

mot passageraren. Tjänster såsom incheckning, bagagehantering, säkerhets- och gränskontroller, marktransporter m.m. utförs inte av flygplatsen själv. Flygplatserna strävar efter ett nära samarbete med alla affärsparter och myndigheter, men har ofta obetydligt eller inget inflytande alls över vilka aktörer som utför tjänsterna. Flygplatsen kan därför inte hållas ansvarig för kvalitetsnivån på dessa tjänster. Särskild service för passagerare med funktionshinder ska tydligt kungöras på de flygplatser som är anslutna till de ovan nämnda kvalitetskriterierna. (Flygpasagerarnas rättigheter 2002.)

Vid betydande förseningar ska flygplatsen förse passagerare med information om väntade förseningar från flygbolagen samt hålla passagerarna ständigt uppdaterade. En till kvalitetskriterierna ansluten flygplats ska ha en beredskapsplan för att bistå passagerare som utsatts för betydande förseningar. Planen ska innefatta passagerarnas väsentligaste behov såsom tillgång till lämpliga sittplatser och medicinsk hjälp. Passagerare med särskilda behov, exempelvis småbarnsfamiljer, ska också bistås med hjälp. Vid betydande förseningar ska varje rimlig åtgärd vidtas för att serveringar håller öppet. (Flygpasagerarnas rättigheter 2002.)

Beträffande marktransport ska flygplatsen samarbeta med berörda parter för att utveckla och förbättra tillgången till kollektiva transporter och arbeta för att kollektivtrafikens tidtabeller koordineras med flygbolagens tidtabeller. Flygplatsen är ansvarig för att all utrustning som till exempel bagagehanteringssystem, rulltrappor och luftkonditionering underhålls regelbundet så att utrustningen uppfyller kraven för dess ändamål och flygplatsen kan betjäna kunderna på bästa möjliga sätt. (Flygpasagerarnas rättigheter 2002.)

3 ISLAND

Island blir mer och mer populärt som turistmål. Island har en väldigt särpräglad och storslagen natur som ständigt förändras och en befolkning som starkt prioriterar att hålla sina traditioner levande. Historien och nutiden på Island bidrar till en fascinerande helhet. Detta gör Island till ett spännande land att lära känna.

3.1 Uppkomst och läge

Vår jordskorpa består av ett antal kontinentalplattor som ständigt förflyttar sig i förhållande till varandra. Plattorna kan både röra sig ifrån varandra och stöta ihop med varandra. Det bildas spänningar och de olika bergarterna bryter plötsligt samman och jorden skakar. Om de stöter i varandra betyder detta att det är möjligt att bergskedjor bildas och att svåra jordbävningar är vanliga i dessa områden. (Persson 2007, 45–46; Taipale 1996, 62.) Island ligger precis över sprickzonen som bildas när kontinentalplattorna under Europa och Nordamerika sakta men säkert rör sig åt var sitt håll (Persson 2007, 31). Den amerikanska plattan förflyttar sig västerut från den europeiska och detta har pågått i redan 65 miljoner år (Persson 2007, 46).

Den djupa sprickan sträcker sig från Nordpolen ända ner mot Sydpolen där det finns flera vulkaniska områden. Ur denna spricka har massvis med vulkaniskt material vällt fram. En del av den glödande massan stelnade i det kalla havsvattenet och resten byggde lager på varandra och bildade ön Island. (Karlsson 1999, 35.) En bergskedja på flera tusen meters höjd har byggts upp på botten av Atlanten längs den mittatlantiska sprickzonen. Några av de högsta topparna som sticker upp ovanför vattenytan är t.ex. ön Jan Mayen, Azorerna och Tristan da Cunha. (Persson 2007, 46.)

Island tillhör denna mittatlantiska bergskedja och har en väldigt speciell utveckling (Persson 2007, 46). Landet är ett av världens mest vulkanrika områden och geologer har fastställt att delar av ön uppstått för ca 16 miljoner år sedan till följd av ett antal kraftiga vulkanutbrott. Ett mycket aktivt område bestående av unga vulkaniska bergarter sträcker sig genom landets centrala delar. (Karlsson 1999, 35.) Under Island finns det en stor reservoar med en glödande massa, magma, som kallas för Het fläck. Denna Heta fläck, eller på engelska Hot spot, fylls på från jordens inre och befinner sig dessutom ganska nära jordytan. Heta fläckar påträffas över hela jorden. (Persson 2007, 46.)

I sprickzonen mellan kontinentalblocken ligger stora magmakammare varifrån bl.a. lava av olika sammansättning och gaser tränger fram i sprickorna i jordskorpan. Med tanke på de Heta fläckarna kommer extra mycket lava att välla fram när plattorna flyttar sig och Islands berggrund spricker. Den idag aktiva zonen sträcker sig snett över Island från sydväst till nordost. (Persson 2007, 46; Persson 2007, 31.) Magma som tränger ut vid vulkanutbrott stelnar till lava (Karlsson 1999, 35). Man bör komma ihåg att hela ön faktiskt är byggd av olika slags lava från olika tidsperioder. Ett ständigt bygge pågår, då äldre lavaytor byggs på med yngre lava. Också vulkaner och landtytor har slitits, eller eroderats, ner och igen byggts på med ny lava. Island har en mycket levande berggrund. Ett landskap som finns idag kan ha förändrats följande dag. På Island finns rikligt med ödemark och öde trakter, inte minst i inlandet. (Karlsson 1999, 33; Persson 2007, 31; Persson 2007, 35.)

Islands landområde har vuxit allt sedan landets uppkomst. Landet växer i genomsnitt med två centimeter per år i östvästlig riktning. (Persson 2007, 31; Persson 2007, 46.) På 100 år blir ökningen två meter och på en miljon år har Island vuxit 20 kilometer (Persson 2007, 46). Island är Europas näst största ö och har med alla fjordar och vikar en 6 000 kilometer lång kuststräcka (Karlsson 1999, 33).

3.2 Historia och ursprung

Trots att Island har sett en snabb teknisk utveckling så har det isländska folket inte glömt sin historia. Det har diskuterats mycket om varför Island blev befolkat. Berodde det på ren och skär äventyrlust, att några vikingar från Norge gav sig iväg till det nya landet? Var vikingarna kanske tvingade av de då rådande omständigheterna i sitt hemland att flytta? Frågorna är många och svaren innebär till en stor del endast antaganden om vad som verkligen hände, och orsakerna till detta. Den första bosättningsperioden heter Landnámöld, eller ordagrant översatt landtagningensåldern. Man skapade handelskontakter mellan Europas olika områden och länder då vissa varor var attraktiva och det därmed blev lätt att utbyta varor eller sälja mot betalning, som skinn och pälsvaror. (Persson 2007, 15.)

Den som fått äran att vara den första som bosatt sig på Island är Ingólfur Arnarsson från Dalsfjord som ligger strax norr om Sognefjord i Norge. Han blev den första bosättaren i Island eftersom alla som tidigare varit i det nya landet hade återvänt hem. (Persson 2007, 19.) Som Islands upptäckare brukar räknas Gardar Svavarsson, som kom till norra Island omkring år 874 e.Kr. (Karlsson 1999, 39). På Island slog man sig först ner längs kusterna i sydväst och väst, och efterhand blev alla kustområdena bebodda (Persson 2007, 27).

Islandshästen har haft oerhört stor betydelse för islänningen och landets historia. Utan den kanske bosättning över hela Island inte ens skulle ha varit möjlig. P.g.a. att landet är så stort, och stora delar är svårframkomliga, hade man knappast kunnat gå de långa sträckor det rör sig om, och än mindre bära allt vad man hade med sig. Vägnätet på Island byggdes ut först under början av 1900-talet och det dröjde till 1974 innan det var möjligt att ta sig runt i landet på väg. (Persson 2007, 98–99.)

Genetiska undersökningar om varifrån Islands befolkning kommer har visat att 62,5 % av kvinnorna kommer från de brittiska öarna och Irland. 37,5 % av kvinnorna har ett ursprung i de nordiska länderna. Av männen utgörs 80,5 % av de med nordisk bakgrund medan 19,5 % har sitt ursprung i Storbritannien och Irland. (Persson 2007, 20.)

3.3 Språket och litteraturen

Islänningarna är de som har bevarat sin särart bäst av alla nordiska folk. Språket skiljer sig idag väldigt lite från det som talades under vikingatiden i Norden och språket är något man månar om. Det har sina rötter i de dialekter som man talade i västra Norge under vikingatiden. Med tiden har språket förändrats och det är ganska vanligt att folk som bor på öar och mer isolerade områden behåller mer av det ursprungliga språket. Isländskan är p.g.a. sin ålderdomlighet mycket värdefull för de som forskar i språkhistoria inom de nordiska, germanska och indoeuropeiska språkområdena. Speciellt fornisländskans rika ordförråd är av stor vetenskaplig betydelse. Ett exempel på språkets ordrikedom är att islänningarna har minst 17 olika ord för häst. (Karlsson 1999, 9–10; Persson 2007, 107–108.)

En särskild språknämnd finns till för att kontrollera det isländska språket och se till att det hålls rent och att inga främmande ord från andra språk beblandar sig med det. Språknämnden skapar vid behov nya isländska ord istället för att ta in utländska ord. Det är då möjligt att återuppta gamla ord som inte längre används i dagsläget. Ett bra exempel på detta är *sími*, som förr i tiden hette *síma* och betydde tråd (jfr finskans *siima*). När telefon skulle ersättas med ett isländskt ord ändrade man om *síma* till *sími*. *Símaskrá* står i sin tur för telefonkatalog. På Island är telefonkatalogen ordnad efter förnamnen och inte efternamnen. (Persson 2007, 108.)

Det isländska folket besitter en rik litteratur och de isländska släktsagorna hör till världslitteraturen. Författare som Gunnar Gunnarsson, nobelpristagaren Halldór Laxness och Thor Vilhjálmsson är välkända och har läsare även långt utanför landets gränser. Den store isländske historikern Snorre Sturlason som föddes 1179 och mördades 1241, har skrivit bl.a. den vardagliga och oromantiska Eddan. Eddan har gett oss värdefull kunskap om mytologin om våra förfäder och vikingatidens människor och om hur de uppfattade sin omvärld. Vulkaniska händelser har en stadig plats i Edda-dikterna. Den är också en lärobok i skaldekonst, eller med andra ord litteratur. Redan under tiden som fristat under åren 930–1262, hade Island ett rikt kulturliv och landet bestämde själv sina angelägenheter på alltinget. Alltinget är det första parlamentet i Norden. (Karlsson 1999, 9; Kakkuri 2005, 63.)

I mer än 1 000 år hade våra förfäder sin asalära, och fortfarande finns det mycket sådant i vårt språk som påminner om denna. På Island finns det fortfarande en liten asatroende församling som har fått sin religion officiellt erkänd. (Karlsson 1999, 90.) Något som man kanske inte tänker på är att veckodagarna tisdag, onsdag, torsdag och fredag har fått sina namn efter fornnordiska gudar och gudinnor. Tisdag är namngiven efter guden Tyr, onsdag efter Oden, torsdag efter Tor och fredag efter Frej och Freja. Även många orter bär namn efter gudar och gamla offerplatser. (Karlsson 1999, 12.)

3.4 Natur och klimat

Inför ett vulkanbrott höjer sig marken. Det beror på att magmakammaren som ligger någon eller några kilometer under marken utvidgas av den magma som tränger upp från magmareservoarer som finns lägre ner, samt på konsistensen hos det smälta bergmaterialet. En annan orsak är att temperaturen under marken höjs. Markhöjningen går att mäta med instrument som då alltså kan varna för kom-

mande utbrott, men utbrott kan inte förutsägas med absolut säkerhet. Att förutse vulkanutbrott är ännu ganska långt en erfarenhetsbaserad vetenskap. När ett utbrott har avtagit kan det leda till att marken runtomkring sjunker. Detta fenomen kan uppstå eftersom magmakammaren minskar i volym då magma underifrån inte längre tränger upp i kammaren och temperaturen sjunker. Efter ett utbrott är det möjligt att hela magmakammaren kollapsar och allt överliggande vulkanmaterial störtar tillbaka ner i den uttömnda kammaren. (Persson 2007, 45; Taipale 1996, 42.)

På ett ställe som heter Skútustaðir på nordöstra Island finns det vulkaner som inte egentligen är vulkaner. De har vackra former och färger och ser ut som vulkankrattar. Dessa anses ha bildats genom att lava som strömmat ut i vatten gjort att vattnet under lavan börjat koka. Vattnet blev så upphettat att det exploderade i ånga som trängde upp genom lavan varpå dessa pseudokrattar bildades. (Persson 2007, 72.)

Till följd av ett vulkanutbrott kan luften fyllas med sura droppar och surt regn då svaveloxid som finns i vulkaniska gaser sprids upp i luften. De vulkaniska gaserna kan under stora och svåra utbrott förgifta människor och djur och det sura regnet av svavelsyra förstöra grödor och gräs. De vulkaniska gaser som vulkanutbrott producerar drivs med vindarna och kan skapa missväxt i naturen och leda till svält. Barrträd är väldigt känsliga för sura regn. De fördärvas och vissnar medan lövträdens blad blir fulla med hål av sura regn. Även vattnet kan förstöras och förgiftas efter ett vulkanutbrott. (Persson 2007, 52.)

På Island finns lavafält där det ibland ligger stora lavasjok som man bör hålla lite avstånd ifrån. Man bör speciellt vara på sin vakt där man kan känna värmen komma emot en, då det kan vara rent av farligt att ta sig ut i sådana områden. På vissa ställen kan temperaturen i marken stiga upp till över 100°C, sådana områden

är dock skyltade och avspärrade med linor. De ytor som har en ljus gul-vit-grå färg är de allra varmaste. På dessa varma områden finns det lerhål i marken där det kokar och bubblar. Lera stänker med jämna mellanrum upp ur lerhålorna några decimeter eller fler i luften. Intill dessa kan det pysa lite av vattenånga som tränger fram genom marken. (Persson 2007, 47.) Vattnet och vattenångan i vissa källor innehåller stora mängder svavel och silikater (Persson 2007, 49). Silikater är en omfattande grupp kemiska föreningar mellan kisel och syre (Nationalencyklopedin 2011).

Vulkanerna är inte enbart till nackdel, då vattnet i de varma källorna har använts till uppvärmning av bostäder och badanläggningar, industrier och växthus. Då det gäller att ta till vara geotermisk värme, har Island kommit långt i tekniskt avseende. (Karlsson 1999, 37–38.) Den största hetvattenkällan på Island finns i Deildartunguhver (Karlsson 1999, 187). På Island finns också varmvattenkällor som man kan bada i. T.ex. i de gamla badkällorna Stóragjá och Grjótagjá är temperaturen kring 55°C och där har både traktens folk och turister badat sedan lång tid tillbaka. (Karlsson 1999, 154.)

Island kan kallas vattenfallens förlovade land. Där hittas både små tunna vattenstrilar som slingrar sig ner för en bergskant, och stora brusande vattenflöden som störtar ner över en vulkanisk bergskant. Variationen är oändlig. På sensommaren är de mindre vattenfallen rätt små men många av dem blir till ilskna vattenmassor när snön smälter. Vattnet i de älvar som kommer från en smältande glaciär är vanligen vitaktigt. En älv som inte kommer direkt från en glaciär och rinner genom ett öppet landskap blir oftast brunaktig. (Persson 2007, 39.)

Gullfoss lär ska vara ett av de allra vackraste vattenfallen på Island och är en viktig naturskön turistdestination. Vattenfallet består av två delar; den första delen är mer lik en fors med många små trappsteg. Trappstegen består av basaltklippor.

Vinkelrätt mot dessa små forsar finns det stora vattenfallet. Därifrån fortsätter vattnet åt vänster i en kanjon. Medelvattenflödet är beräknat till 110 m³ per sekund, men vid riktigt höga vattenflöden har uppmätts t.o.m. 2 000 m³ i sekunden. (Persson 2007, 75–77.)

Det finns flera olika versioner på historien om när Gullfoss hotades av exploatering och sedan räddades från att förvandlas till ett vattenkraftverk. En version lyder att ett engelskt bolag i början av 1900-talet planerade att bygga ett stort vattenkraftverk i Gullfoss. Detta skulle ha lett till att vattenfallet helt skulle ha försvunnit och den vackra platsen fördärvats. Den planen motarbetades kraftigt av Sigríður, dotter till bonden på gården Brattholt i närheten. Sigríður hotade att kasta sig i fallet och dränka sig om man lät bygga vattenkraftverket. Hon fick regeringen och andra inflytelserika personer att lyssna på henne och att besöka den vackra platsen själva. Sigríður lyckades övertala dem att inte tillåta bygget och den isländska staten köpte marken. Vattenfallet och området runt om förklarades för ett naturreservat som inte fick omändras. (Persson 2007, 76–77.)

Geysirområdet är en annan av Islands specialiteter. Området ligger i Haukadalur, som är ett historiskt område på Island. Geysa är ett verb i det isländska språket som betyder rusa fram eller störta fram. Geysir betyder då "den framvällande". Gejsrar finns nästan enbart i vulkaniskt aktiva områden, som t.ex. Yellowstone National Park i USA, Nya Zeeland och Island med sina ca 30 gejsrar. En gejsar är en bassäng med grundvatten som värms upp av magma. När vattnet upphettas till nära kokpunkten skjuts vattnet upp i luften likt en pelare på kanske 20 meter. Innan vattnet skjuts upp djupnar färgen på vattnet till en turkos nyans, vattenytan börjar bukta uppåt och en stor vattenbubbla bildas. Mellan utbrotten i de heta källorna ligger vattnet stilla men småputtrar hela tiden lite. (Persson 2007, 77–79.)

Man bör akta sig för att stå för nära källan för att undvika att få det heta vattnet över sig och bränna sig. Enligt påståenden har Geysir varit aktiv sedan medeltiden och ända fram till början av 1900-talet. (Persson 2007, 77–79.) Förr i tiden aktiverade man Stora Geysir med hjälp av tvål eller såpa. Det gjorde man t.ex. också när det svenska kungaparet var på besök. Detta var ett underhållande inslag även för turister och andra besökare. (Karlsson 1999, 212.)

Av landets yta är ungefär elva procent täckt av glaciärer eller jöklar, som de kallas på Island. En glaciär är ett område som är täckt av snö och is året om. Detta är en kvarleva från istiden för ca 10 000 år sedan, då hela norra Europa låg under ett täcke av is. Glaciärerna på Island har under århundradenas lopp förskjutit sig. Vissa områden som under medeltiden, då klimatet var varmare, var odlingsbara är nu täckta av is. Den största glaciären på Island och i hela Europa är Vatnajökull, med en yta på 8 400 km². Vattendragen som strömmar från högplatån och glaciärerna åstadkommer rikligt med vattenkraft. (Karlsson 1999, 33.)

Tack vare Golfströmmen är klimatet på Island relativt mildt, trots det nordliga läget. Majoriteten av hamnarna är isfria året runt. P.g.a. varma och kalla luftmassor är klimatet mycket omväxlande. Luftmassorna orsakar häftiga lågtryck med mycket regn då de passerar ön. Somliga år kommer drivis i mängder från Grönland som packas ihop utanför nord- och västkusterna. Detta fenomen ger ofta upphov till väldiga temperatursänkningar. Uppe i fjälltrakterna och i synnerhet på den norra delen av Island kan det bli mycket kallt vintertid. (Karlsson 1999, 34.)

3.5 Stora katastrofer

Katastrofer är en del av naturen och Island och dess befolkning har drabbats av många stora katastrofer i samband med vulkanutbrott. Under åren har människor

och djur omkommit, och många gårdar med odlings- och betesmark har begravts under lavan. (Karlsson 1999, 36; Taipale 1996, 7.)

Ett av världens hittills största och svåraste vulkanutbrott i historisk tid ägde rum i vulkanen Lakagigar på Sydlandet den 8 juni 1783. Utbrottet varade allt som allt åtta månader och enorma mängder lava vällde fram ur vulkanen och täckte en yta på 565 km². Gaser och askregn som föll ner över landet och förstörde betesmarker och återväxt vållade de största skadorna. Askregnet fördes med vinden ända bort till Skottland och skadade skörden även där. 10 000 människor - drygt en femtedel av landets befolkning, samt 11 000, ungefär 50 procent, av landets nötkreatur, 75 procent, eller 28 000 stycken, av dess hästar och 80 procent, 190 000 stycken, av dess får dog till följd av naturkatastrofen. (Kakkuri 2005, 72; Karlsson 1999, 36; Taipale 1996, 26.) Även 80 procent av alla växter dog av förgiftning av de giftiga gaserna. Luften förorenades i hela Skandinavien, England och Frankrike och askmolnet som uppkom kan ännu idag urskiljas som ett tunt lager på marken på en cirka 50 kilometers radie från berget. Dimman orsakad av utbrottet bidrog till klimatförändringar och temperaturerna sjönk med flera grader över hela världen. (Karlsson 1999, 131; Taipale 1996, 26.)

Askja är en enorm vulkankrater i nordöstra Island, med en diameter på sju kilometer. Askja bildades i mars 1875 vid ett våldsamt utbrott som höll i sig i två dagar. Utbrottet var så pass kraftigt att nästan hela magmakammaren under Askja tömdes, vilket ledde till att vulkanen kollapsade och en krater bildades. Askjas utbrott höll på i 30 år och berörde ett stort område. Hela det området består av endast enorma lavafält och ett antal vulkaner. Här förekom det vulkanutbrott även under 1900-talet. (Persson 2007, 37–38.)

År 1963 skedde ett kraftigt utbrott under vattnet, varefter en helt ny ö som fick namnet Surtsey bildades på Islands sydkust. Tio år senare ägde ett enormt vul-

kanutbrott rum på Vestmannaöarnas då enda bebodda ö Heimaey. Många gator täcktes av aska, hus begravdes delvis eller helt under ett lager av lava och aska, och hela befolkningen på 5 300 människor evakuerades. De flesta har återvänt sen dess, och bostäder och industrier har återuppbyggts. Det sega isländska folket har alltid återhämtat sig efter katastroferna och igen byggt upp sitt land. De är ett tåligt släkte som har lärt sig att leva med sina vulkaner. (Kakkuri 2005, 74; Karlsson 1999, 10; Karlsson 1999, 36–37.)

Eftersom det finns risk för nya vulkanutbrott har man tagit hjälp av tekniskt avancerade mätinstrument för att i så god tid som möjligt varnas för utbrott och för att befolkningen ska hinna evakueras. Innan man som turist ger sig upp i vulkaniska områden bör man tala med och rådfråga t.ex. hotellpersonalen eller kontakta någon av mätstationerna. (Karlsson 1999, 158.)

3.6 Eyjafjallajökull

Den istäckta vulkanen Eyjafjallajökull är belägen väster om en annan glaciär vid namn Mýrdalsjökull på södra Island, 1 666 meter över havet (Nationalencyklopedin 2011; Persson 2007, 67). Värt att nämnas är att en av Islands mest fruktade vulkaner finns under Mýrdalsjökull, nämligen Katla (Persson 2007, 67). Vulkanen ligger söder om området som kallas Tors skog. Tors skog är en dalgång med kuperat och färgrikt landskap som sedan år 1921 är ett naturreservat. (Persson 2007, 65.) Man kan säga att hela dalgången mot Eyjafjallajökull och Mýrdalsjökull är "sönderskuren" av smältvatten från glaciärerna, vilket gör att den ser ut som ett stormigt hav av vågor. På vissa ställen syns det äldre vulkanmaterialet och detta resulterar i ett landskap som böljar i en uppsjö av olika kulörer. (Persson 2007, 66–67.)

Eyjafjallajökull har haft flera stora utbrott i historisk tid, bl.a. åren under 1612 och 1821–1823. De senaste utbrotten inträffade den 20 mars och den 15 april 2010. Man fruktade redan år 2007 att vulkanen låg och ruvade på ett utbrott. Den 15 april 2010 slungades vulkanisk aska flera kilometer upp i luften, vilket förorsakade stora störningar inom flygtrafiken i Nordeuropa. (Nationalencyklopedin 2011; Persson 2007, 67.)

3.7 Världens minsta huvudstad?

Efter andra världskriget har Reykjavík gått igenom en otrolig utveckling (Persson 2007, 88). Reykjavík betyder Rökviken och staden är världens nordligaste huvudstad (Karlsson 1999, 40; Karlsson 1999, 219). Staden har utvecklats från att ha varit en liten stad med handelsbyggnader från senare delen av 1700-talet och gamla bostadshus i ofta dåligt skick samt bedrävliga gator, till en modern stad som har det mesta att erbjuda för både invånare och turister. Staden är en blandning av en liten stad med gamla enfamiljshus nästan mitt i centrum och en modern stad med större hus och byggnader för administration m.m. Taken på de gamla husen är ofta färgglatt röda, gröna och blå, vissa är täckta av gräs. Gatorna i de centrala delarna av Reykjavík är smala med många affärer, restauranger och caféer längs med. Priserna är oftast högre där än en bit ifrån centrum. (Persson 2007, 88–89.) I staden finns landets största hamn och den är av central betydelse för Islands ekonomi (Karlsson 1999, 221; Karlsson 1999, 230). Därifrån och från hamnar på andra delar av ön går regelbunden persontrafik till några europeiska länder (Karlsson 1999, 222).

Reykjavík grundades och erhöll sina stadsrättigheter år 1786 och hade då 302 invånare. En del av invånarna kom från landsbygden och hade flyttat till staden för att arbeta i den textilfabrik som uppfördes på 1750-talet. År 1904 fick man en egen

regering i Reykjavík efter en envis kamp om att få mera självständighet från Danmark. På hela ön bodde det då 79 000 personer varav 7 000 av befolkningen var bosatt i Reykjavík. (Persson 2007, 88–89.) År 1944 sade det isländska alltinget upp unionen med Danmark och ön blev en självständig stat. Jón Sigurdsson var det moderna Islands nationalhjälte och hans dödsdag 17 juni har blivit Islands nationaldag. (Karlsson 1999, 46.)

Islands befolkning är ung och välutbildad och vill mer och mer bo antingen i huvudstaden eller i någon av dess förorter Kópavogur, Garðabær och Hafnarfjörður (Persson 2007, 89–90). Alla islänningar som avlagt studentexamen har rätt att inleda universitetsstudier. Universitetet i Reykjavík grundades år 1911 och därifrån har man bl.a. utsikt över Reykjavíks flygplats och Hotell Loftleidir m.m. (Karlsson 1999, 224; Persson 2007, 95.) I huvudstadsregionen bor cirka 65 % av landets befolkning och inflyttningen fortsätter. Detta innebär att det mesta som händer på Island äger rum i eller styrs från huvudstadsområdet. 80 % av den förvärvsarbetande befolkningen verkar inom industrin eller servicenäringarna. Servicenäringen på Island har årligen närmare 700 000 gästnätter. (Persson 2007, 89–90.) Reykjavík ger sommartid intryck av att vara en internationell storstad och ett bra sätt att få en överblick av staden kan vara att ta en guidad bussrundtur (Karlsson 1999, 220; Karlsson 1999, 224).

Nordens hus är en gåva till Island från de övriga nordiska länderna. Huset med sitt blåa tak ritades av den finländska arkitekten Alvar Aalto och öppnades 1968. Det är avsett att vara ett allnordiskt kulturcentrum och där finns bl.a. ett bibliotek med all möjlig litteratur om och från de nordiska länderna samt en cafeteria. Huset har en central roll för information om nordiskt samarbete av alla slag och är en betydelsefull plats för en mängd olika aktiviteter som t.ex. konserter, föreläsningar och filmförevisningar. Varje år besöks Nordens hus av över 100 000 personer. (Karlsson 1999, 232; Persson 2007, 95–96.) I Reykjavík finns också Nationalteatern,

Nationalbiblioteket, Islands Nationalmuseum och Islands moderna Konstmuseum (Karlsson 1999, 224; Karlsson 1999, 229–230). Islänningarna är ett konstnärligt folk och landet har många välkända skulptörer. Flera av deras verk påträffas på olika ställen bl.a. i Reykjavík. (Karlsson 1999, 234.)

3.8 Island och turismen

Turism är positivt i flera bemärkelser. Turister skapar inkomster och ökad sysselsättning för olika företag samt skatteinkomster för kommunen. Det är därför viktigt att försöka locka fler turister som besökare och att försöka få dem att stanna så länge som möjligt. (Tengling, Friberg, Lindmark & Tjörnhammar 2006, 15.) Varken turistnäringen eller regeringen på Island har definierat någon speciell målgrupp för Island som en turistdestination. Idén har varit att hålla så många dörrar öppna som möjligt. Det faktum att Island är en ö i mitten av Atlanten, tillgänglig endast med flyg eller båt, känd för att vara en kostsam destination, begränsar däremot målgruppen automatiskt. Marknadsföringskampanjer har hittills riktat sig till Island och dess inrikesturister, Nordamerika, Storbritannien, Skandinavien och det europeiska fastlandet, vilket också reflekteras i den nuvarande fördelningen av utländska besökare på Island. (Hall m.fl. 2009, 39.)

För att kompensera problemet med den korta säsongen har man betonat marknadsföring av Reykjavík som en intressant destination, också utanför de tre sommarmånaderna, där turisten kan finna allt vad en stad har att erbjuda med naturen inom räckhåll. Sloganen "Reykjavík Pure Energy" har använts i detta syfte och några speciella evenemang har ordnats utanför säsongen, som t.ex. Airwaves music festival och Food & Fun, som är ett evenemang som kombinerar kulinariska kunskaper, färska naturliga ingredienser och isländskt utomhusäventyr med Reykjavíks nattliv. Ett av marknadsföringsprojekten "Iceland Naturally" som star-

tades i Nordamerika år 2000, var tänkt att introducera rena och friska produkter från Island och Island som en miljövänlig turistdestination. Projektnamnets dubbla betydelse binder samman Islands naturliga natur och hur logiskt det är att besöka ön. (Hall m.fl. 2009, 39.) Undersökningar som utförts av det isländska turistförbundet berättar att 76 % av de 350 000 internationella turister som varje år besöker Island kommer för att uppleva den rena och oförstörda naturen på ön (Hall m.fl. 2009, 140).

Islänningarna har snabbt anpassat sig till användning av bil istället för häst och Island har på kort tid blivit ett av världens biltäta länder. En central orsak är de långa avstånden för t.ex. folk i glesbygderna som snabbt bör kunna ta sig till något tätbebyggt område för handel och annan service. Människor i städerna söker sig i sin tur till landet för rekreation. Vägar började byggas på 1970-talet på de annars oframkomliga områdena på Islands högländer. (Hall m.fl. 2009, 140.) I stort sett var Islands inrikesflyg rikt utvecklat långt före bilismen. Även gällande utvecklingen av inrikesflyg spelar de långa avstånden en viktig roll. (Karlsson 1999, 71.)

Reykjavík har flygförbindelse med flera olika platser på ön och andra större tätorter har direktförbindelse med varandra (Karlsson 1999, 71). Både flyg- och båtturer går dagligen från Reykjavík till t.ex. Heimaey, den största ön som hör till ögruppen Vestmannaöarna. Där kan turister idag promenera omkring och studera vulkanens förödelse och det stora återuppbyggnadsarbetet efter utbrottet år 1973. (Karlsson 1999, 106.)

Det är vanligt på Island med små och enkla flygplatser lite här och där, istället för ett fåtal stora och pampiga. Till och med ute i rena ödemarken finns det flygplatser. Islands inrikesflyg fungerar väldigt väl. Även flygrutter ut till ställen i ödemarken är väl fungerande. (Persson 2007, 35.) Vill Islandsresenären följa i de gamla vikingarnas spår finns det trivsamma passagerarfartyg som går från Hanstholm i

Danmark eller Bergen på norska västkusten. Att ta flyget till Island är givetvis ett snabbare och bekvämare färd sätt. (Karlsson 1999, 93.) Transportföretagen på Island är för det mesta små, förutom flygbolaget Icelandair som är relativt litet i ett internationellt perspektiv, trots att det är det klart största transportföretaget på Island. P.g.a. företagets ringa storlek är den isländska reseindustrins medel för marknadsföring av Island som en turistdestination begränsade. (Hall m.fl. 2009, 39.)

Många utflyktsmål kring Reykjavík kan nås med bil eller buss, en del av dem under endagsutflykter. Man kan också ta sig fram på egen hand med den väl utvecklade reguljära busstrafiken. I Reykjavík går det även bra att hyra bil. Det är inget särskilt billigt alternativ, men det ger mera frihet. Riksväg nr 1 är asfalterad och sträcker sig runt nästan hela ön och slingrar sig ut och in mellan fjordarna. Isländska turistbyrån informerar besökare om guidade turer som erbjuds. (Karlsson 1999, 98.)

Turismen på Island har växt väsentligt under de senaste årtiondena, och är nu en större källa för utländska inkomster. Från år 1990 till 2000 ökade den internationella turismen med 117 %, en årlig ökning på 8 %. (Hall m.fl. 2009, 119.) Många internatskolor fungerar under sommarmånaderna som hotell för att man ska kunna erbjuda flera övernattningsställen (Karlsson 1999, 88). Island hade år 1994 ca 175 000 turister, varav de flesta kom från Skandinavien och Tyskland samt från USA (Karlsson 1999, 82). De viktigaste stöttepelarna för Islands ekonomi är export av fisk och fiskprodukter, som år 2004 uppgick till ungefär 38,5 % av de totala exportinkomsterna, aluminium och ferrosilikater utgjorde 13,5 % och 12,4 % bestod av turisminkomster (Hall m.fl. 2009, 140). På drygt 50 år har Island utvecklats från ett medeltida bondesamhälle till ett mycket högteknologiskt industrialiserat samhälle. Vissa islänningar ansåg för ca 20 år sedan att de lever på utländska lån från

världsbanken och USA. En isländsk nationalekonom lär ha sagt att Islands ekonomi är samtidigt både utvecklad och underutvecklad. (Karlsson 1999, 83.)

Landet är väldigt olikt andra länder, både i fråga om natur och i historia. Island är ett land där man kan uppleva oändlig skönhet i det ovanliga landskapet. Islänningarna är ett folk med stark känsla för sin historia, sitt språk och värdet av att ha en egen kultur. En stor rikedom är att folket har förnuft att vårda dess kultur till kommande generationer. (Karlsson 1999, 235.)

4 FORSKNINGSMETODER

Ett sätt att konstatera något på är att mäta. Vi mäter bl.a. temperatur, lönsamhet, arbetstrivsel och attityd. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 30.) Forskningsinsatser är viktiga eftersom de utvecklar kunskapen om det som undersöks och mäts. De flesta undersökningar kan ses som insatser för att skapa en bättre och enklare grund för beslutstaganden, i såväl samhället i sig, som inom enskilda organisationer och företag samt för den enskilda individen. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 9.) Undersökningen kan användas för att förändra och förbättra en situation (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 20). I detta kapitel tas den kvalitativa och den kvantitativa forskningsmetoden upp. Längre fram i kapitlet presenteras case, eller fallstudier och forskningsmetoden dokumentanalys, som jag har valt till undersökningen för detta arbete.

4.1 Skillnader mellan kvalitativa och kvantitativa forskningsmetoder

Syftet med en undersökning kan vara att beskriva, förklara, förstå och förutsäga händelser och skeenden. Hur långt man sedan når i denna strävan varierar från fall till fall. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 18.) Ett bra forsknings- eller undersökningsprojekt är intressant, trovärdigt och begripligt (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 35). Undersökningar bidrar med kunskap, och vi behöver goda kunskaper för att kunna beskriva, förklara och förutsäga olika händelser. Den gamla Bondepraktikan spådde oss att "molnfri kväll ger solig morgondag". I början av 1700-talet noterades de allra första väderobservationerna, och i mitten av 1800-talet hade man så pass många observationer att de kunde användas som grund för väderprognoser. I och med detta föddes meteorologin som vetenskap. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 167.)

Vid en kvantitativ studie arbetar man med numeriska uppgifter, medan alla andra studier brukar ses som kvalitativa studier. Vanligen använder man i kvalitativa studier sig av textmaterial. Principen för kvantitativa studier är att det man mäter grundar sig på likvärdiga och jämförbara uppgifter och siffror. I kvalitativa studier riktar man sig i första hand in på innebörden av det man studerar och mäter, samt mönster i ett mer komplext sammanhang. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 30–31.) Det finns hela 34 stycken avvikande definitioner för kvantitativa undersökningar i förhållande till kvalitativa undersökningar (Tuomi & Sarajarvi 2002, 8). Språket, ord och bilder medför mer nyanser än siffror, men det man mäter och jämför blir samtidigt mindre entydigt och kan därför tolkas på flera än ett sätt (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 31).

4.2 Kvalitativa forskningsmetoder

När man själv ska samla in data för en undersökning finns det i huvudsak två metoder att välja på: enkät och intervju. Dessa metoder kan användas var och en för sig eller i kombination. De kan genomföras enkelt eller mer komplicerat. Dessa metoder kan utföras genom besöksintervjuer, telefonintervjuer, internetenkäter eller frågeformulär som skickas till respondenterna t.ex. med post, eller med andra ord postenkäter. Varje sätt har sina för- och nackdelar. Man kan väldigt generellt säga att enkätmetoden, per enkät räknat, är billigare men ger sämre resultat än om man använder sig av intervjumetoden. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 83–86.) De mest centrala momenten i en undersökning är förmodligen metoderna för insamling och analys av data. För att en undersökning ska kunna betraktas som vetenskaplig fordras det att den är systematisk och klart och öppet redogör för hur man har gått tillväga. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 32.)

Kvalitativa studier kan ses som ett sätt att studera samhället på. Principen för en kvalitativ undersökning är att man börjar med att definiera analysenheten eller analysenheterna, dvs. fall, situation etc. som ska undersökas. I en kvalitativ undersökning kan motsvarande analysenheter vara uppsatser, personer och företag etc. De egenskaper, eller variabler, som ska mätas bestäms därefter och det handlar i regel om uttalanden eller observationer, medan variabler i kvantitativa undersökningar handlar om mätbara värden. Många metodutvecklare menar att kvalitativa undersökningar bör utvecklas enligt egna principer och att de inte grundar sig på samma vetenskapliga ideal som de kvantitativa metoderna som har sitt ursprung i naturvetenskap. I kvalitativa studier handlar det mer om validitet (giltighet) än om reliabilitet (tillförlitlighet). (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 33.)

Validitet kan definieras som ett mätinstruments, d.v.s. en undersökningsmetods, förmåga att mäta det som man avser att instrumentet ska mäta. Mäter man t.ex. effektivitet, ska undersökningen ge besked om just det. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 38.) Validitet är också det viktigaste kravet på en undersökning. Det spelar i princip ingen roll om själva mätningen är bra, om "instrumentet" inte mäter det som avses. Ett annat vanligt krav är reliabilitet. I praktiken innebär det att mätinstrumentet (t.ex. ett enkätformulär) ska ge tillförlitliga och varaktiga svar. En fråga man kan ställa sig för att få reda på reliabiliteten är: skulle en annan undersökare, vid ett annat tillfälle, komma till samma resultat om den använt sig av samma tillvägagångssätt? Metoden bör alltså för att ha hög reliabilitet vara oberoende av undersökare och av enheterna som undersöks. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 40.)

Forskningar utförda av studerande på olika nivåer kan vara användbara insatser för kunskap. Fritid och turism är inte i allmänhet väl försedda med forskningsmedel, så även en av en grupp studenter utförd liten undersökning om en specifik fritidsaktivitet eller en specifik ort, eller en ingående recension av ett område inom

litteraturen, kan vara av avsevärd betydelse eller av intresse för andra. (Veal 2006, 13.) En del forskningar föds av akademiskt intresse och en del uppstår från direkta problem som leverantörer av fritids- och turismtjänster stött på. En del av den akademiska forskningens roll är att "sticka ut" från resten av världen och leverera en objektiv analys, som kan vara kritisk och kanske inte ses som speciellt gynnande av de som verkar inom industrin. Det som någon bedömer som alltför kritiskt och ohjälpsamt, eller helt enkelt irrelevant, kan av någon annan ses som insiktsfullt och konstruktivt. (Veal 2006, 15.)

4.3 Kvalitativ fallstudie

En fallstudie, eller case study research, är en undersökning av en specifik företeelse, t.ex. ett projekt, en individ, en institution, en social grupp, ett samhälle, ett helt land eller, som i mitt fall, en specifik händelse (Merriam 1994, 24; Veal 2006, 108). Fallstudien utmärks av att ett eller ett fåtal fall behandlas, dock ofta ur flera synvinklar (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 36). Med hjälp av fallstudien utreds ett nutida fenomen inom dess verkliga kontext (Veal 2006, 108). Man kan välja en situation för att den i sig själv är intressant och för att man med hjälp av mer kunskap om situationen kan få bättre allmän förståelse av den företeelse man är intresserad av (Merriam 1994, 24). En populär fråga kan inspirera till forskning vars syfte är att utforska populära övertygelser eller uppfattningar. "Populär" betyder ofta "som skildrad i media". (Veal 2006, 50.)

Fallstudien som metod har använts länge inom vissa områden, t.ex. för att analysera beslutsprocesser i företag. På senare tid har metodens mera allmänna tillämpning utvecklats starkt. Genom nya perspektiv inom de vetenskaper som studerar samhällsfrågor har fallstudier successivt fått en allt viktigare roll inom forskningen. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 103.) Icke-experimentella

undersökningar som t.ex. fallstudier, enkäter och intervjuer är den vanligaste typen av undersökningar inom samhällsområdet (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 218).

Fallstudier har till skillnad från olika utformningar av experiment, surveyundersökningar och historisk forskning inga fastlåsta speciella metoder för insamling eller analys av information och data. Vissa metoder för insamling av vetenskaplig information är förstås vanligare än andra, men alla metoder, allt från test till intervju, kan användas i en fallundersökning. (Merriam 1994, 24.) Kvalitativa fallstudier grundar sig i stor utsträckning på kvalitativ information som hämtats från intervjuer, observationer och olika slags dokument (Merriam 1994, 84). Formatet på materialet som samlas in, samt hur analysen av data kommer att svara på forskningsfrågan som man ställt, bör övervägas på förhand (Veal 2006, 69).

Det finns inga allmänna kriterier för vilka fall som är lämpliga att välja för en fallstudie. Ofta går det till så att man väljer de fall som man har tillgång till. Då är frågan man ska ställa sig: vad kan jag använda de här fallen till för att komma fram till problemformuleringen? För fallstudier krävs det att man har tillgång till mångfasetterade och omfattande data om det som man undersöker. Detta kan leda till problem, framför allt för en oerfaren forskare. Forskaren kan få problem med att få tillgång till empiriska data eftersom en forskare med lite erfarenhet av och förhandskunskap om det ämne man ska undersöka har svårt att exempelvis veta vilka data som är viktiga och vilka som är oviktiga. Forskaren har också svårt att veta hur data ska samlas in, vilka personer som sitter på viktig information och till sist hur insamlade data ska tolkas. Misstag som beror på ovannämnda aspekter kan leda till ytliga och missvisande fallstudier. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 107.) Oavsett forskarens situation, är uppgiften aldrig lätt, eftersom tiden oftast är för begränsad för att kunna utföra ett idealiskt forskningsprojekt. Kompromisser är därför oundvikliga. (Veal 2006, 69.)

Några egenskaper hos en fallstudie är att den ska upplysa läsaren om vad som bör och inte bör göras i en situation liknande den som undersökts. Fallstudien gäller en speciell situation men belyser ändå ett generellt problem. (Merriam 1994, 27.) Fallstudier har åtminstone tre särdrag; betoning av aktörsrollen (viktiga nyckelpersoner), studier av historiska händelseförlopp, samt en god förmåga att interagera med verkligheten. Med aktör menas i detta sammanhang nyckelpersoner som verkat i, påverkat och påverkats av fallet eller händelseförloppet. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 104.) Viktiga aktörer i min fallstudie är flygbolag, myndigheter och andra nyckelaktörer inom flyg- och turismindustrin. Min undersökning innehåller studier av händelseförloppet i de europeiska luftrummen, förorsakat av vulkanutbrottet i april 2010. Genom att studera konkreta exempel på konsekvenserna av händelsen, förankras undersökningen i verkligheten.

En fallstudie kan ha påverkats av skribentens egna värderingar och uppfattningar, även om så inte behöver vara fallet. Fallstudien kan innefatta "levande" material, dvs. citat, intervjuer och tidningsartiklar. En annan egenskap hos en fallstudie är att fallstudien kan förklara varför ett problem har uppstått, dvs. den kan ange bakgrunden till en viss situation, vad som hände och varför. Sammanfattningsvis kan kvalitativa fallstudier definieras som "en intensiv, helhetsinriktad beskrivning och analys av en enda enhet eller företeelse". (Merriam 1994, 27.) Slutprodukten av en fallundersökning kan i första hand vara beskrivande, tolkande eller utredande (Merriam 1994, 40). Teorins roll i en fallundersökning är i hög grad beroende av vad man som forskare och skribent känner till om det område man är intresserad av (Merriam 1994, 70).

4.4 Dokument i fallstudier

Ett dokument är i huvudsak en skriftlig källa som kan komma till användning i en undersökning. Dokument kan också i en bred bemärkelse definieras som all form av kommunikation, och som all den information som existerar om ämnet innan forskningen påbörjats. Man kan som forskare använda brev, TV-program, historiska dokument, journalistiska redogörelser, rituella föremål eller konstverk som informationskälla. (Merriam 1994, 117–118.) Populära media som TV, film, radio, tidningar, serier och fotografier är en bra källa när det gäller "offentlig" information, speciellt om man är intresserad av t.ex. en viss aspekt av samhället vid en given tidpunkt (Merriam 1994, 123). I mitt fall består undersökningsmaterialet till största del av tidnings- och tidskriftsartiklar.

För att bedöma värdet av en informationskälla bör man fråga sig om källan innehåller information som är relevant för det ämne man studerar. Man bör dessutom fråga sig om man kan få fram informationen på ett både praktiskt och systematiskt sätt. Om man kan svara ja på dessa två frågor, finns det ingen anledning att använda någon annan informationskälla. Kvalitativt material används mycket begränsat inom forskning, och det beror troligen på att forskare föredrar att själva producera sin egen information samt att forskare personligen vill möta en konkret situation och konkreta informanter. En begränsning hos dokument som informationskälla, som leder till försiktighet hos forskare, är den grundläggande skillnaden mellan denna källa och t.ex. intervjuer eller observationer: att dokumenten inte är utarbetade eller utformade i ett forskningssyfte. Materialet kan därför tolkas som bristfälligt ur forskningssynpunkt. (Merriam 1994, 118.)

Trots vissa begränsningar utgör dokument av flera orsaker en god informationskälla. Forskaren Dexters kriterium för valet av metod för datainsamlingen är att dokument ska användas när det är uppenbart att de kommer att ge antingen

bättre information, mer information eller information till en lägre kostnad än andra metoder. Dokument uppfyller detta kriterium eftersom många dokument är lätta att få tag på, de kostar inget och de rymmer information som för en forskare skulle innebära hårt arbete att samla in på egen hand. (Merriam 1994, 120.) En av de största fördelarna med att använda dokument är deras stabilitet eftersom de är i stort sett objektiva informationskällor. Forskaren påverkar eller förändrar inte det som studeras genom sin blotta närvaro, till skillnad från vid intervjuer och observationer. (Merriam 1994, 121.)

Många människor genomgår två utvecklingsfaser när det är fråga om inställning till och användning av presenterad statistik och data i olika former. I den första fasen är man villig att godta data och tolkningar av dem utan att alls granska informationen kritiskt. Därefter börjar man misstro all användning av data överhuvudtaget eftersom man upprepade gånger blivit utsatt för felaktig användning av data och lurad i onödan. Man behöver inte vara någon expert inom forskningsmetoder för att kunna tolka data på rätt sätt, även om en viss kännedom om t.ex. statistiska metoder är till hjälp. Tolkning av data är till stor del en fråga om att använda sunt förnuft. Det väsentligaste man bör känna till om tolkning av data är att de måste tolkas eftersom data aldrig talar för sig själva, vare sig man uttrycker något med siffror eller ord. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2001, 154–155; Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 41.)

Typen av text som sammanfattas är väsentlig; tidnings-, populär- och facktidningsartiklar är inte lika objektiva som t.ex. akademiska tidskriftsartiklar. Granskningen och genomgången av texterna är en uppgift där en rad av skickligheter bör användas - innefattande tålmod, uthållighet, insikt och lateralt tänkande. (Veal 2006, 127; 132.) Att avgöra äktheten, eller validiteten i, och riktigheten av ett dokument är en del av forskningsprocessen. Det hör till forskarens uppgifter att kritiskt granska dokumentens ursprung, motiv till uppkomst, upphovsman och den

kontext där dokumenten uppkom. (Merriam 1994, 119–120.) Två forskare vid namn Guba & Lincoln menar att "den första och viktigaste regeln för den som letar efter en offentlig handling är att om något skett så måste det också finnas någon form av dokument som visar detta" (Merriam 1994, 122).

4.5 Dokumentanalys som forskningsmetod

Eftersom forskaren själv är det huvudsakliga instrumentet för insamling av information, får denne förlita sig till sina egna förmågor och sin intuition för att hitta och tolka den information som fås från dokument. Att hitta relevant material är det första steget i forskningsprocessen. Efter att man har tagit ställning till dokumentens validitet och art, bör man använda något slags system för att koda och kategorisera dokumenten. När man utför kvalitativa fallstudier använder man sig normalt av någon form av innehållsanalys för att analysera dokumenten. Innehållsansalysens utgångspunkt är att beskriva innehållet i ett informativt budskap. Ett av innehållsansalysens huvudsakliga intressen är att uppmäta olikheten och frekvensen av dokumentens olika budskap samt att bekräfta diverse hypoteser och teorier. (Merriam 1994, 127–128.)

Det ligger under hela undersökningens gång i forskarens intresse att komma fram till pålitliga och hållbara resultat (Merriam 1994, 133). När man påbörjar en kvalitativ fallundersökning har forskaren klart för sig vilken frågeställning undersökningen kretsar kring, och forskaren har avgränsat ämnet för att det ens ska vara möjligt att undersöka det. Däremot vet man på förhand inte vad som kommer att dyka upp lite längre fram under processen. Man vet inte med säkerhet vad eller vem man ska koncentrera sig på eller vad den slutliga analysen kommer att berätta. Undersökningens slutprodukt formas nämligen av den information som samlas in och analyseras under arbetets gång. (Merriam 1994, 136–137.) Insamling

och analys av informationen är något som fortgår under hela arbetets gång och som kan pågå hur länge som helst. Alltid finns det ytterligare någon man kan intervjua eller prata med, något man kan observera eller ännu något dokument man kan läsa. När man väl fattat beslutet om att avsluta insamlingen och analysen av informationen, bör informationen organiseras för att man lätt ska kunna plocka ut specifik information. (Merriam 1994, 138–139.)

Man kan närapå säga att man kommit till undersökningens höjdpunkt när det är dags att börja analysera och tolka insamlade data. Utifrån analyserna och tolkningarna dras slutsatser av undersökningen och eventuellt ges förslag till problemlösning. Den mest kvalificerade färdigheten hos en forskare är just förmågan att analysera, tolka och reflektera. Den förmågan bestämmer kvaliteten på sociala, politiska och ekonomiska beslut och är inte minst en av de mest avgörande faktorerna för betyget man får för ett examensarbete. (Eriksson & Wiedersheim-Paul 2008, 41.) Analys av informationen är den process som innebär att skapa en innebörd av den. Informationen ska komprimeras och sammanställas, samt sammankopplas till en för läsaren meningsfull berättelse. Analysen påbörjas genom att man granskar frågeställningen man utgick från i början av undersökningen. Även om frågeställningen i det här skedet känns avlägsen, måste man i sin slutrapport återgå till den och jämföra slutresultaten med problemformuleringen eller frågeställningen. Man bör beakta vilken sorts publik som undersökningen är ämnad för, när man ska bestämma hur slutrapporten ska utformas. (Merriam 1994, 142–143.)

5 ASKMOLNET PÅ ISLAND

Under sex dagar blev ungefär 95 000 flyg avbokade, till ett pris av mer än 1 miljard dollar (~694,8 miljoner euro). Uppskattningsvis blev fem miljoner människor strandsatta eller försenade. Englands ekonomi exempelvis, förlorade 1,5 miljarder pund (1,7 miljarder euro), och många andra länder påverkades på liknande sätt. Blomodlare i Kenya, som är beroende av flygtransport för att kunna exportera sin kortlivade produkt till Europa, blev plötsligt utan inkomst. Sexton cancerpatienter i akut behov av benmärgstransplantationer riskerades, eftersom den matchande mörgen inte kunde flygas in från varken USA eller Kanada. (A cloud over airplane safety 2010.)

5.1 Flygtransport

Utvecklingen av transport och utveckling av turism går hand i hand. År 1903 kom det första flygplanet och 1927 de första passagerarflygrutterna över Atlanten. Det första jetflyget kom 1959 och elva år senare kom det första jumbojetplanet. (Tengling m.fl. 2006, 29.) Restiderna har blivit kortare även på långa sträckor under åren, och den tekniska utvecklingen pågår hela tiden (Tengling m.fl. 2006, 31). Eftersom turism innebär resa från hemorten till en annan ort är transporten en väldigt viktig del av turistnäringen (Tengling m.fl. 2006, 80). Transport utgör ryggraden av nationell och internationell handel genom att fungera som en mekanism för förflyttning av frakt och människor (Duval 2007, 1). Transport är redskapet som gör rörlighet och förflyttning möjligt. Det representerar sättet på vilket människor förflyttar sig från ställe till ställe, men än viktigare är att transport tillåter vissa ställen att bli tillgängliga och hålla kontakten med omvärlden. (Duval 2007, 57.)

Med reguljärflyg menas regelbunden flygtrafik, både passagerar- och frakttrafik, som sker enligt tidtabell och på en särskild given rutt. För att reguljärflyg ska få flyga mellan två stater behövs ett flygtillstånd. Chartertrafik däremot baserar sig inte på fasta tidtabeller, utan på beställningar via t.ex. researrangörer. (Verhelä 2000, 121.)

Det finns många faktorer som inverkar på transporten. Dessa kan vara marknaden med utveckling av mer turistanpassande tjänster och utrustning, yttre faktorer som förändringar i bränslepriser, säkerhetsfrågor som står utanför transportföretagets kontroll samt negativa miljöfaktorer, för att nämna några exempel. (Duval 2007, 8–9.) Flygbolagens meteorologer bevakar vädret och hjälper till med att förutse den mest lämpade flygrutten. Flygplan undviker alltid åskväder och vulkanutbrotts askmoln, då de ibland är tvungna att välja en omväg. (Blatner 2005, 62.) En faktor som kan förorsaka stora svårigheter vid planering av flygtidtabellerna är vädret. (Blatner 2005, 140).

Trygghet och säkerhet är på många sätt två separata frågor, men de är ändå alltid länkade till varandra. En säker transportmiljö är inte nödvändigtvis en trygg transportmiljö och vice versa. Man kunde t.o.m. påstå att en helt säker transportmiljö är till stor del ouppnåelig. Då det gäller turismen, är uppfattningen av att vara trygg och säker ofta priset för inträde till de flesta destinationer. (Duval 2007, 212.) Säkerheten har stärkts och gjorts mera relevant både före och under transport (Duval 2007, 213).

Flygtrafiken är enligt olycksstatistiken den säkraste sorten av trafik. Av en miljon flyg råkar 0,2 ut för olyckor eller nära ögat -situationer. (Verhelä 2000, 169.) De flygplan som faktiskt råkar ut för en olycka uppgår till endast 0,0000004 % (Blatner 2005, 117). Olyckor och farliga situationer inom flygtrafiken har stort nyhetsvärde, och får stora rubriker i media. Flygplanens och deras utrustnings skick kon-

trolleras noga, och tillstånd att flyga ges på basis av kontrollen. All flygtrafik sker under uppsikt av flygledare, som bevakar varje flygplans rörelser. Flygplanens färdplaner ska före avfärdstillstånd ges godkännande av flygledningen. (Verhelä 2000, 169.) En av de intressantaste aspekterna med flygande är det, att trots att nästan alla människor flyger nuförtiden, är det relativt få som verkligen förstår hur en flygning går till. Även om bilister inte är några bilmekaniker, så är det inte svårt att intuitivt förstå hur en bil i stora drag fungerar. Flygplan i sin tur verkar bara som ett enda stort underverk. (Blatner 2005, 1.)

Det hör mera till ovanligheterna, att människor är medvetna om att flygplan fungerar 99,999 % av sin tid, än att människor känner till flygplan som har störtat. Detta är inte särskilt förvånande, om man tar i beaktande att de flesta människor får sin information från media som TV, radio och tidningar. Ända från flygtransportens begynnelse har media lagt märke till, att endast ett få antal ämnen väcker sådant intresse som flygolyckor gör. Dels har medias intresse utvecklat flygtrafiken, eftersom olika länders flygbolag och myndigheter har tvingats skärpa sin övervakning, dels har medias sätt att skapa skräckbilder och sensationella rubriker fått många att bli rädda för att flyga. Hursomhelst, vem skulle köpa en tidning med en sanningsenlig rubrik som t.ex. "år 2002 omkom inte en enda människa i någon amerikansk flygolycka"? Kommersiella mediers uppgift är inte att informera och underrätta, utan att sälja, och lugnande upplysningar är beklagligt nog sällan säljande nyheter. (Blatner 2005, 132.)

Som förväntas kan, publiceras nyheter gällande flygtrafiken omedelbart efter en olycka eller annan flyghändelse. Uppgifter som utges av media direkt efter en händelse är tyvärr ganska långt förvrängda, eftersom de grundar sig på gissningar och rykten. I de flesta fall är det omöjligt att känna till allt som haft med händelsen att göra redan en vecka, eller ens en månad, efter att den inträffat. Men nyheter åldras snabbt och media förmår inte vänta på sanningen, så de siktar på måfå och

rapporterar om allt, som möjligen kan ha gått på tok. När sanningen väl uppdragas, talas den knappt om, eftersom händelsen då redan är "gårdagens nyhet". Det lönar sig alltid att förhålla sig en aning skeptisk till nyheter som berör flygindustrin. (Blatner 2005, 133–134.)

Arbete inom turistnäringen innebär arbete direkt eller indirekt med människor - turister. Den ökande konkurrensen mellan företag medför att kundservicen har allt större betydelse i kampen om kunder och gäster samt är ett starkt konkurrensmedel. God service är att tillfredsställa kundens behov och förväntningar, helst lite utöver det förväntade. Sanningens ögonblick är mötet mellan kund och företag, och detta kan också ses som möjligheternas ögonblick. (Tengling m.fl. 2006, 113–114.) Det är då det avgörs om kunden vid ett senare tillfälle kommer att komma tillbaka som kund till företaget eller inte (Tengling m.fl. 2006, 116).

Det finns också olika typer av service: funktionell och personlig service. Personlig service riktar sig känslomässigt till den enskilde kunden och är inte förväntad men ändå självklar för kunden. Personlig service kostar ingenting att åstadkomma. Den funktionella servicen däremot är materiell och för den krävs pengar och mycket arbete. Funktionell service är självklar för kunden och uppmärksammas därför sällan, men den saknas om den uteblir. Exempel på funktionell service är att hotellrummet är utrustat med dusch och toalett och att olika transportmedel följer trafikregler och tidtabeller. (Tengling m.fl. 2006, 120–121.)

Vid kundreklamationer är det viktigt att man som anställd inom turismbranschen lyssnar uppmärksam på kunden och visar förståelse för dennes problem. Kunden bör få stöd och en lösning på problemet så snabbt som möjligt. Man bör inte försvara orsaken till problemet, för att undvika att situationen förvärras. Lösningen bör diskuteras igenom med kunden och sedan följas upp. Som anställd bör man se till att kunden är nöjd och försöka förutse vilka klagomål som kan uppkomma.

Företaget bör sedan se till att dessa problem helst inte uppstår. (Tengling m.fl. 2006, 119.)

5.2 Askmolnet och dess följder

Händelseförloppet började söndagen den 21 mars 2010 med att vulkanen intill glaciären Eyjafjallajökull, cirka 120 kilometer öster om Reykjavík, fick ett utbrott och började spruta lava omkring hundra meter upp i luften. Runt 500 personer hade evakuerats från det glest befolkade området innan utbrottet. Tre Icelandair - flyg från USA med destination Reykjavík beordrades att återvända till Boston. Inrikestrafiken avbröts på obestämd tid, men ett antal internationella flyg planerades avgå följande söndag. (Volcano erupts in south Iceland 2010.)

I detta läge fruktade man att utbrottet skulle utlösa ett ännu större utbrott i den stora och våldsamma vulkanen Katla i närheten, eftersom så har skett tidigare. Risken fanns att Katla, som är belägen under glaciären Mýrdalsjökull, i sin tur skulle framkalla jökulhlaup - ett plötsligt utlösande av smältvatten från glaciärer och inlandsisar. (Volcano erupts in south Iceland 2010; Iceland waits for volcanic shoe to drop 2010.)

Det första utbrottet skulle sannolikt inte ha blivit större än en "kortvarig turistattraktion". Istället exploderade ett nytt och ännu större utbrott den 14 april och vulkanisk aska kastades ca 11 km upp och nådde troposfären, och tillräckligt högt för att sväva på den höjd där passagerarplan rör sig. Aska är egentligen små strimlor av kvarts (kiseldioxid), inte stendamm. I och med att vindarna vände, sändes askan iväg mot norra Europa och några av de mest fullsatta luftrummen på planeten. Marcus Bursik, vulkanolog på the University at Buffalo, kommenterade att

”det var ett utbrott på rätt plats vid rätt tidpunkt - eller, antagligen tvärtom”. (The cloud that closed a continent 2010.)

Europas tillsynsmyndigheters första ställningstagande var att den säkra asknivån i själva verket var noll. Myndigheterna förbjöd därmed alla flyg att lyfta inom i princip hela Nordeuropas luftrum, som datorer konstaterade att kunde vara befläckade med aska. Det faktum att denna bestämmande ställning ändrade när den ställdes ansikte mot ansikte med fördrivna resenärer i överflöd, flygbolag som blev lidande, och ett överhängande hot för vissa leverantörskedjor, gjorde det hela än mer misstänksamt. Områden med låg damm- och asknivå ansågs plötsligt som framkomliga, och motorerna i de flygplan som skulle passera dessa områden skulle inspekteras grundligt innan flygningen. (Earthly powers 2010.)

Det fanns inga bevis för att den mer och mer utspridda askan över Europa skulle orsaka problem för flygtrafiken. Beslutet för flygförbud baserades på åsikten att vilken asknivå som helst i atmosfären framställdes som en risk för flygplan, och att regeringens jobb var, hur liten risken än är, att ”se till att säkerheten är avgörande”, för att använda Englands premiärminister Gordon Browns ord. Skribenten anser att europeiska regeringar verkar ha prioriterat säkerheten över allt annat. Chefen för IATA, Giovanni Bisignani, kritiserade flygförbudet och påpekade att ingen riskbedömning hade gjorts. I det stora hela verkade däremot allmänheten stöda beslutet. Strandsatta resenärer som intervjuats på flygplatser, har sagt att de hellre sitter fast på en flygplats än i ett flygplan som faller ner från himlen. (A cloud over airplane safety 2010.)

Lågprisflygbolaget Ryanairs VD Michael O’Leary och kommunikationschef Stephen McNamara ifrågasatte sättet som europeiska myndigheter hanterade situationen på, och de kritiserade den långa stängningen av luftrummen. I sina kommentarer går O’Leary till och med så långt att han säger att askmolnet inte ens exi-

sterade. O'Leary anser att man på Met Office är inkompetent, samt att både kunderna och EU-lagstiftningen är absurda. (Ryanair's Michael O'Leary says ash cloud 'was mythical' 2010; Ireland airports reopen as Iceland volcano ash dissipates, but more may be on the way 2010.)

The EU 261 regulations are absurd and completely disproportionate. We're happy to compensate when it is our screw-up, but when it's an act of God, we don't think the airlines should have to pay out. We suggest reform of the EU 261 must be introduced. (Ryanair's Michael O'Leary says ash cloud 'was mythical' 2010.)

Met Office är en organisation som erbjuder ett urval väderprognostjänster, utformade för att minska vädrets påverkan på bl.a. flygtrafiken. Organisationen samarbetar med flygbolag, flygplatser, luftfartskontroller m.fl. (Met Office 2011.) Under askmolnshändelsen kunde man via Met Offices -hemsidor följa med askmolnets framfart.

En del naturkatastrofer, som tsunamin i Indiska oceanen 2004, förefaller i efterhand som något som människan borde ha varit förberedd på. Eyjafjallajökulls utbrott var en annan av dem. I februari 2008 inledde tjänstemän från tjänsten för luftfartskontroll runt om i Europa, tillsammans med representanter för vädertjänster och flygbolag, en övningsuppgift som simulerade ett slående likartat utbrott. Vulkanen som valdes i övningen var inte Eyjafjallajökull, utan dess granne Katla, men proceduren var dock den samma. Uppgifterna om det hypotetiska utbrottet förmedlades vidare till the Volcanic Ash Advisory Centre i London - ett av nio regionala center som tillsammans förser mer eller mindre hela världen med sådana tjänster. De satte sina datorer i arbete, och med datorernas hjälp förutspådde man hypotetisk aska svepa över Nordsjön till Beneluxländerna och östra England innan slutet av dagen. (Small eruption in Iceland 2010.)

Upptäckterna vidarebefordrades till luftfartskontrollanterna, som började fundera på hur man mest praktiskt skulle få ut varningar, omdirigera hundratals flygningar och ställa in tusentals fler. Övningen och verkligheten skiljde sig ganska avgörande från varandra; enligt övningen skulle utbrottet pågå endast en dag och knappt påverka någon förutom luftfartskontrollanterna. I verkligheten ansåg man det p.g.a. utbrottet vara nödvändigt att hålla bl.a. det brittiska och stora delar av det europeiska luftrummet stängda fr.o.m. den 15 april och fem dagar framåt. (Small eruption in Iceland 2010.)

Det växande kaoset resulterade i att mer än 100 000 flygningar annullerades och hundratusentals resenärer blev strandsatta på flygplatser runt om i världen. Med en tredjedel av industrin nere, blev detta det värsta globala reseavbrottet sedan andra världskriget, då livlinan som vi alla hade kommit att ta för given, plötsligt brast. Men effekterna av den vulkaniska krisen gick långt utöver strandsatta semesterfirare och deras obekvämlighet och besvär, samt nyhetsläsare som stukade sina tungor i försök att uttala Eyjafjallajökull. Flygindustrin, som redan slagits omkull av lågkonjunkturen, förlorade nästan 2 miljarder dollar (~1,4 miljarder euro). TUI Travel som är Europas största researrangör, hade 100 000 kunder strandsatta utomlands och förlorade 9 miljoner dollar (~6,3 miljoner euro) per dag i deras strävande att få hem dem så fort som möjligt. Willie Walsh, VD för British Airways, sade "detta är extraordinära omständigheter bortom alla flygbolags kontroll". British Airways förlorade upp till 30 miljoner dollar (~20,8 miljoner euro) per dag under nedstängningen. (The cloud that closed a continent 2010.)

Tidningen Economist ansåg att det var en egendomlig, om än välsignad sorts katastrof, i vilken inga människoliv gick förlorade. Vulkanen ordnade en spännande show, men gjorde mest skada genom att stänga ner flygtrafiken till och från stora delar av Europa i nästan en vecka. Kollegor var frånvarande från sina skrivbord, och lärare och elever från sina klassrum. Fågelsången gjorde tystnaden av jetplan

högljudd, floristers vaser saknade sina blomster från fjärran fält, samtidigt som fjärran odlare saknade den inkomst som dessa blomster skulle ha medfört. Resenärer hopades på tåg- och busstationer, i hopp om att få knappa returbiljetter hem, eller till något av de få europeiska flygfälten som fortfarande var öppna. Men denna gång kommer nästan allt som gick förlorat att återlämnas. (Earthly powers 2010; The cloud that closed a continent 2010.)

Skribenten på Economist tog upp två argument som dök upp från denna demonstration av jordens makter. Det första argumentet var omedelbart och praktiskt: var allt detta kaos förorsakat av människan? En enorm och kostsam överreaktion från tillsynsmyndigheter, på ett spektakel som utgjorde endast en smärre och hanterbar risk? Det andra argumentet var mera filosofiskt: vad säger detta om människans uppenbara oförmåga att kontrollera naturen? (Earthly powers 2010.) "Det är naturen", konstaterade en 29-årig New York -bo som i sista minuten flyttade sitt bröllop från Frankrike till Bali, p.g.a. vulkanutbrottet. "Och man kan inte bekämpa naturen", sade hon till tidningen Time. (The cloud that closed a continent 2010.)

Att flyga genom hjärtat av ett vulkaniskt moln är det snabbaste sättet att förvandla ett 208,4 miljoner euros jumbojet-plan till metallskrot, och ingen förnekar att vulkanisk aska kan orsaka fel hos jetmotorer under flygning. Askan sugs in i motorn, vars hetta smälter den finmalda askan, som i sin tur täcker de kallare delarna av maskineriet och täpper igen det. Fläktbladen bryts ner, och motorn kan plötsligt upphöra att fungera. Det var vad som hände år 1982 när ett British Airways -flyg, flög rakt in i ett oupptäckt vulkaniskt askmoln ovanför Indonesien. Planet förlorade alla fyra motorer innan det kunde nödlanda. (The cloud that closed a continent 2010; Small eruption in Iceland 2010.)

Lägre koncentrationer kan skada motorerna, utan att ha någon omedelbar effekt på hur bra de fungerar. Kraftig aska kan sandblästra fönstren och göra det omöj-

ligt att se genom dem. Piloter kan flyga runt eller under ett askmoln, men det är svårt att beräkna de exakta gränserna för asksvärmen. Var gränserna mellan fara, potentiell skada och säkerhet ligger, och hur de skiljer sig från varandra beroende på typ av och antal askpartiklar, togs dock inte i beaktande när beslutet att stänga luftrummen togs. Det faktum att datorerna - som först utvecklades för radioaktivt nedfall - endast gav en ungefärlig bild av var askan kunde finnas, gjorde det hela värre. (The cloud that closed a continent 2010; Small eruption in Iceland 2010.)

Skribenten på tidningen the Guatemala Times ställde frågan "tänk om vissa resenärer har högre risktolerans, eller helt enkelt har ett mer brådskande behov av att flyga än andra?". Trots att en flygplansolycka kan ha livsavgörande konsekvenser för många människor, både ombord och på marken, kan det finnas både personal och passagerare som medvetna om riskerna ändå är villiga att flyga. (A cloud over airplane safety 2010.)

När det gäller transportnät, är det väldigt svårt att uppbygga och upprätthålla en lämplig nivå av överflöd. Europas omfattande system av tåg och färjor var inte tillräckligt omfattande för att kunna hantera trafikflödet som uppstod när flygtrafiken stod stilla. I teorin skulle flyg från USA till Indien via London ha kunnat omdirigeras via flygplatser i Afrika. Men i praktiken har flygplatsen i Dakar helt enkelt inte råd att upprätthålla extra landningsbanor och ha dejourerande flygledare och markpersonal, som kan kallas in "nästa gång Heathrow läggs ner". Flygplan, fartyg, hamnar och landningsbanor är alltför värdefulla och kostsamma för att inte användas. (The days the earth stood still 2010.)

Till slut återöppnades Europas luftrum efter testflygningar utan passagerare ombord, efter att inga skador på motorerna påvisades. Air France-KLM, British Airways, Lufthansa m.fl. utförde över 40 testflygningar, och motortillverkarna meddelade luftfartsmyndigheterna att deras motorer kunde fungera tryggt även

med en låg asknivå i atmosfären. Flygplatserna öppnades p.g.a. att frågan om risken för att askan ska utgöra ett hot mot flygplanens säkerhet hade omprövats. Att mängden aska i atmosfären hade minskat var inte den största orsaken. Den internationella luftfartsförvaltningen, Civil Aviation Authority (CAA), kommer att sammankalla en expertgrupp för att lättare kunna förse industrin med rådgivning om att avgöra hur hög asknivå gör det osäkert att flyga. (A cloud over airplane safety 2010; Small eruption in Iceland 2010; The cloud that closed a continent 2010.)

Den nya säkerhetströskeln fastslagen den 21 april av CAA är 2,000 mikrogram damm eller aska per kubikmeter. Skribenten på Economist ifrågasätter säkerhetströskeln, eftersom den verkar ha bestämts av motortillverkare. Något bevis på vad siffran baserar sig på hade då inte ännu offentliggjorts. Rolls Royce som är den ledande europeiska jetmotortillverkaren för trafikflygplan har inte velat kommentera detta. Säkerhetströskeln motsvarar ungefär 100 gånger den normala dammpartikelnivån i atmosfären på marknivå. Under testflygningar påträffades ställen med damm med upp till 20 gånger den normala nivån. Skribenten drar slutsatsen att den tidigare inställningen om att det inte fanns någon säker nivå alls att flyga i, tydligt saknade någon form av bevis överhuvudtaget. Skulle bättre föreskrifter ha funnits på förhand, hade mycket besvär kanske kunnat undvikas. Fastän datorernas simulering inte gav en heltäckande bild av vad utbrottet kunde förorsaka, visade den att situationen i allmänhet var helt förutsebar. (Earthly powers 2010; Small eruption in Iceland 2010.)

Skribenten påpekar dock att det är fel att avvisa veckans elände som en uppståndelse, baserad på försiktigprinciper över ingenting. Det finns andra vulkaner på Island, i nordvästra Amerika och i Japan, som är kapabla till att åstadkomma ännu större skada och belasta en hel del luftrum omkring stora städer, samt under en längre tid, än vad Eyjafjallajökull gjorde. Det faktum att riskerna med vulkaner är

avlägsna, verkar ha lett till att forskning om vulkanutbrott inte är lika vanligt som hos andra typer av naturkatastrofer. En tankeställare som denna händelse behövdes, och enligt skribenten bör de nya regleringsmetoderna motiveras öppet och ytterligare åtgärder vidtas. (Earthly powers 2010.)

IATA rapporterade att flygbolagen hade förlorat 1,7 miljarder dollar (~1,2 miljarder euro) p.g.a. nedstängningarna av Europas luftrum. Trots det menade Newsweek att inställda affärsresor och inverkan på turismen bara var toppen av isberget. Vulkanutbrottet påverkade, som redan tidigare nämnt, bl.a. människors inkomster och sjukvård negativt. Exemplet som Newsweek tog upp är något som man för 30 år sedan inte ens visste att var möjligt: att ett utbrott på Island skulle kunna inverka på restaurangmenyer i Florence, eller på möjligheterna för bilarbetare i Tennessee att montera ihop bilar. Biltillverkaren Nissan avbröt en del av produktionen i fabriker i Japan, då de saknade en viss del som tillverkas i Irland. En del inahiberade affärsresor kunde dock ersättas med teknologi i form av virtuella möten etc. (The days the earth stood still 2010.)

Om eller när något liknande händer igen, bör Europa vara mycket bättre förberett på att ta itu med det, skrevs det i Time den 3 maj 2010. Trots att det fördes befo-gade debatter om exakt hur mycket vulkanisk aska som fordras i luften innan flygplanen bör ges flygförbud, bör ingen ifrågasätta att europeiska myndigheter reagerade alltför långsamt och för okoordinerat på utbrottet, anser skribenten. Det tog fem dagar för de europeiska reseministrarna att anordna en telefonkonferens och utarbeta ett system för att gradvis lyfta flygrestriktionerna. Flygbolag hade innan dess hunnit utföra egna testflygningar och bad myndigheterna att ompröva den absoluta stängningen av luftrummen. Nordamerikas talesman för IATA ansåg att "ingen tog ledarskapsrollen här". Men sanningen är, att vår förståelse för hur vulkanisk aska fungerar och hur den sprider sig fortfarande är begränsad; det är ingen lätt uppgift för vetenskapsmännen att beräkna hur kompakt en asksvärm

faktiskt är. Inte heller finns det någon fast gräns för hur mycket aska ett flygplan riskfritt kan flyga igenom. (The cloud that closed a continent 2010.)

I Economist's artikel dras paralleller mellan vulkanutbrottet och människans ansvar för jorden, samt att människan trots all hennes teknologiska makt, var så hjälplös mot och sattes på sin plats av denna vulkan - vars namn skribenten påstår sig inte kunna uttala. Det finns ingen teknologi som kan plugga igen vulkaner eller binda den kraft som orsakar jordbävningar, och det finns heller ingen vetenskap som säkert kan förutsäga när en vulkan kommer att släppa lös. I den utsträckningen är människan fortfarande sårbar inför naturkrafterna på vår nyckfulla planet. En aspekt inom mänsklig utveckling är dock att lära sig att bättre kunna förutse och hantera naturens nycker. (Earthly powers 2010; The cloud that closed a continent 2010.)

Väldigt få händelser kan rubba vår alltmer globaliserade värld. Tsunamin i Indiska oceanen år 2004 var en mordisk händelse, men man kämpade vidare och flera områden återhämtade sig snabbt. Skribenten på Economist anser, att för att en naturkatastrof ska föreställa ett globalt hot, måste den också agera på en global nivå. Time påpekar att så komplicerade som våra transkontinentala leverantörskedjor och resor har blivit, kan en enda axelryckning från vår planet avbryta allt och lämna oss strandsatta långt hemifrån. (Earthly powers 2010; The cloud that closed a continent 2010.)

Eyjafjallajökulls tidigare utbrott verkar ha fungerat som förvarning för utbrott av dess större granne; Katla. Vulkanologerna är oense om detta samband, men är överens om att Katlas nästa utbrott är försenat redan nu. Katlas utbrott kan vara 100 gånger större än det som pågick vid Eyjafjallajökull, och påverka mycket fler människor både på Island och stora delar av Europa. (Small eruption in Iceland 2010.)

Förutom de följder som vulkanutbrottet hade på flygtrafiken, har mycket stora vulkanutbrott inverkan också på atmosfären. Ett stort utbrott kan kyla ner jordens medeltemperatur med flera grader för åtskilliga år framöver. Utbrotten åstadkommer partiklar och aerosoler som reflekterar solens ljus tillbaka upp till världsrymden och minskar strålningen, som gör att klimatet blir kallare. Å andra sidan förorsakar vulkanerna enorma mängder växthusgaser, som har motsatt effekt. (Taipale 1996, 101.)

På samma sätt som jordbävningar klassificeras enligt Richter -skalan, klassificeras vulkanutbrotten enligt omfattning med hjälp av skalan Volcanic Explosivity Index (VEI). Skalan går från ett till tio och bestäms bl.a. enligt hur mycket biprodukter som utbrottet ger upphov till. (Kakkuri 2005, 28–29.) I början på 1960-talet publicerade den engelska klimatvetenskapsmannen H. H. Lamb sin forskning om Dust Veil Index (DVI -indexet). Meningen med indexet var att försöka bedöma det fördelade dammets och askans inverkan på atmosfären, och dess inverkan på jordens temperaturer. (Kakkuri 2005, 43.)

5.3 Passagerarersättningar

Finnair, Konsumentverket och Trafiksäkerhetsverket TraFi, har tillsammans kommit överens om ersättningarna förorsakade av askmolnet. Åt passagerarna har utlovats ersättning för inkvartering, mat och resekostnader. Inkvarteringskostnaderna ersätts enligt prisnivån i varje enskilt land. Ersättningarna bygger på ett prisindex som avslöjar vad ett hotellrum kostar i snitt i en viss stad. För extra måltider får passagerarna en fast ersättning på 25 euro per dag och för telefonutgifter ersätts 20 euro. Rimliga kostnader även för en ny rutt eller hemresa ersätts. Med rimliga kostnader menas resa som passagerarna gjort med kollektivtrafik och i turistklass. För att kunna ansöka om ersättning krävs originalkvitton över utgif-

terna. (Finnair sopi tuhkahyvityksistä 2010; Vårens askmoln på Island sysselsätter ännu Finnair 2010.)

Finnairs dåvarande kommunikationsdirektör Christer Haglund var nöjd med lösningen och ansåg att den är skälig både för passagerarna och för flygbolagen. Enligt Haglund bör däremot EU-lagstiftningen ses över, så att den får en tydligare avgränsning gällande bl.a. ersättningar. (Finnair sopi tuhkahyvityksistä 2010.)

Varje ersättningsansökan behandlas enskilt. Finnair hade per 18.6.2010 fått in ca 5 000 ansökningar, varav hälften hade behandlats redan då. Flygbiljetter hade ersatts till lite mindre än 20 000 kunder. För Finnair orsakade askmolnet en förlust på över 20 miljoner euro. (Finnair sopi tuhkahyvityksistä 2010.)

6 SLUTDISKUSSION

Sammanfattningsvis kan man konstatera att askmolnet blev en kostsam händelse för flygbolagen. Händelsen förorsakades av en ekonomisk maktfaktor vid namn naturen. När en våldsam naturföreteelse som denna slår till, leder det alltid till ekonomiska förluster. Det som varierar är skadornas omfattning.

De flesta flygbolag väntade med att behandla ersättningskraven, tills myndigheterna hade beslutat om passagerarna var berättigade till någon ersättning, och i så fall, hurudan. Enligt EU-bestämmelserna och de flesta flygbolags transportvillkor skulle askmolnshändelsen betraktas som en *force majeure* -situation, där flygbolagen inte är ersättningskyldiga. Askmolnet var inget som flygbolagen varken kunde förutse eller påverka, men trots det var det flygbolagen som blev tvungna att ta på sig en stor del av ersättningsansvaret. De inställda flygningarna berodde på myndigheternas beslut att stänga luftrummen, och var inget som flygbolagen kunde inverka på.

Många resenärer hamnade i olägenheter p.g.a. flygrestriktionerna och resenärernas verklighet fick sig en törn då man inte hade möjlighet att resa lika bekymmerslöst som man blivit van med. Ur passagerarnas synvinkel var förstås beslutet om ersättning från flygbolagen positivt.

I efterhand kan myndigheternas hårda flygrestriktioner ses som något överdrivna, men inom flygbranschen måste säkerhetsfrågor komma i första hand. Händelser som denna kan ge människan en nyttig tankeställare och påminna oss om hur små vi är och hur lite makt vi har jämfört med naturen.

Istället för utvecklingsförslag kan mitt examensarbete medföra en språngbräda för vidare studier i ämnet. Många flygbolag vill gärna se en ändring i EU-lagstift-

ningens nr 261, eftersom den inte är tillräckligt tydlig och kan misstolkas. Det vore aktuellt och nödvändigt att någon skulle forska närmare i den här saken.

Validiteten, förmågan att mäta det som man avser att instrumentet ska mäta, kan betraktas som tillräcklig, med tanke på arbetets omfattning. En stor del av materialet består av åsikter från olika aktörer och är kanske inte alltid objektivt. För att väga upp detta, har information och åsikter från flera synvinklar tagits med.

7 SAMMANFATTNING

Examensarbetsprocessen påbörjades förra våren, ungefär vid tidpunkten för askmolnshändelsen, dock med ett annat ämne i åtanke. Efter att planerna ändrade och ämnet för detta arbete fastslogs, inlämnades och godkändes ämnesanalysen i oktober. Inledningsrapporten färdigställdes i januari. Mellanrapporten skickades in fredagen den 1 april och presenterades för handledaren onsdagen den 6 april. I slutet på april satte jag punkt och lämnade in mitt färdiga arbete.

Det har varit en utmaning att konkretisera teorin och applicera den till min egen undersökning. Att få en så täckande helhetsbild av ämnet som möjligt, har också varit krävande. Ämnet verkade till en början ganska rörigt och invecklat, men ju mer man kom in i det, desto mer intressant blev det.

I samband med informationssökningen och -genomgången har jag lärt mig mycket annat värdefullt, t.ex. om turism i allmänhet, förutom det som har tagits med i arbetet. Material om detta mycket omtalade ämne finns i mängder, så det var inte så svårt att hitta bra och många källor. Nackdelen med obegränsade mängder material är dock att det är lätt att hamna på sidospår under skrivandet.

Nya idéer till arbetet har dykt upp under arbetets gång. Det har bidragit med mera arbetsmotivation, men någonstans måste man ändå dra gränsen och konstatera att tidsbegränsningen gör att också arbetets omfattning bör begränsas.

Ett av målen med arbetet är att lära sig av sina misstag, och alltid finns det något som man skulle ha kunnat göra på ett bättre eller enklare sätt. När jag började skrivandet, började jag med delen om Island, vilket var ett misstag eftersom den delen då nästan tog överhand. En mer logisk arbetsprocess skulle ha gjort arbetet smidigare. I slutändan är jag nöjd med min insats.

KÄLLOR

- A cloud over airplane safety. 2010. The Guatemala Times 26.4.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://www.guatemala-times.com/opinion/syndicated/the-ethics-of-life/1520-a-cloud-over-airplane-safety-.html>. Läst: 18.4.2011.
- Blatner, D. 2005. Lentoon! Kaikki mitä olet halunnut tietää lentämisestä. Helsingfors: Kustannus Oy Majakka.
- Duval, D. 2007. Tourism and transport: modes, networks and flows. Buffalo: Channel View Publications.
- Earthly powers. Economist 24.4.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644-2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=24&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=49707159>. Läst: 26.1.2001.
- Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. 2001. Att utreda, forska och rapportera. 7:e upplagan. Malmö: Liber Ekonomi.
- Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. 2008. Rapportboken. Malmö: Liber Ab.
- Eur-Lex. 11.2.2004/261. Regulation of the European parliament and of the council. Www-dokument. Hämtat: <http://www.transport.ie/upload/general/4775-0.pdf>. Läst: 25.4.2011.
- Europe's aviation crisis and passenger rights. 2010. About.com 18.4.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://budgettravel.about.com/b/2010/04/18/258696.htm>. Läst: 15.4.2011.
- Finnair sopi tuhkahyvityksistä. 2010. MTV3.fi 18.6.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2010/06/1145453/finnair-sopi-tuhkahyvityksista>. Läst: 25.4.2011.
- Flygpassagerarnas rättigheter. 2002. Broschyr. Luftfartsverket.
- Hall, C.M., Müller, D. & Saarinen, J. 2009. Nordic tourism: issues and cases. Buffalo: Channel View Publications.
- Iceland waits for volcanic shoe to drop. 2010. New Scientist 27.3.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644->

[2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=8&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=48974149](http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644-2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=8&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=48974149). Läst: 26.1.2011.

Ireland airports reopen as Iceland volcano ash dissipates, but more may be on the way. 2010. Christian Science Monitor 4.5.2010. Wwww-dokument. Hämtat: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644-2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=31&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=50224465>. Läst: 26.1.2011.

Kakkuri, J. 2005. Tulivuoret - matkoja vulkaanien maailmaan. Helsingfors: WSOY.

Karlsson, E. 1999. Island - en resa till sagornas och vulkanernas ö. 2:a reviderade upplagan. Stockholm: Natur och Kultur/LTs förlag.

Laatikainen-Mattsson, P. 2005. Valmismatkasopimukset. Helsingfors: Smalser Oy.

Martinger, S. 2008. Norstedts Juridiska Ordbok. Juridik från A till Ö. Stockholm: Norstedts Juridik Ab.

Merriam, S.B. 1994. Fallstudien som forskningsmetod. Lund: Studentlitteratur.

Met Office. Aviation services. 2010. Wwww-dokument. Hämtat: <http://www.metoffice.gov.uk/aviation>. Läst: 25.4.2011.

Nationalencyklopedin. 2010. Wwww-dokument. Hämtat: <http://www.ne.se>. Läst: 14.3.2010.

Nationalencyklopedin. 2011. Silikater. Wwww-dokument. Hämtat: <http://www.ne.se/silikater#>. Läst: 23.2.2011.

Nationalencyklopedin. 2011. Eyjafjallajökull. Wwww-dokument. Hämtat: http://www.ne.se/eyjafjallaj%C3%B6kull?i_h_word=aska. Läst: 23.2.2011.

Persson, I. 2007. Island: naturen, historien, nutiden. Slöinge: Delta Progress.

Ryanair's Michael O'Leary says ash cloud 'was mythical'. Sott.net 1.6.2010. Wwww-dokument. Hämtat: <http://www.sott.net/articles/show/209633-Ryanair-s-Michael-O-Leary-says-ash-cloud-was-mythical->. Läst: 25.4.2011.

Small eruption in Iceland. 2010. Economist 24.4.2010. Wwww-dokument. Hämtat: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644-2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=18&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=49723336>. Läst: 26.1.2011.

Taipale, K. 1996. Levoton maapallo. Helsingfors: Kirjayhtymä Oy.

Tengling, M., Friberg, A.-B., Lindmark, M. & Tjörnhammar, E. 2006. Turism Bas faktabok. 2:a upplagan. Malmö: Liber Ab.

Tengling, M., Friberg, A.-B., Lindmark, M. & Tjörnhammar, E. 2007. Turism Bas faktabok. 3:e upplagan. Malmö: Liber Ab.

The cloud that closed a continent. 2010. Time 3.5.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644-2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=7&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=49741936>. Läst: 26.1.2011.

The days the earth stood still. 2010. Newsweek 3.5.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?hid=17&sid=862cf7f2-fedc-4cbb-a644-2244455f0cc0%40sessionmgr10&vid=13&bdata=JnNpdGU9ZWZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=49763696>. Läst: 26.1.2011.

Trygg-Hansa. 2010. Force majeure. Www-dokument. Hämtat: <http://www.trygghansa.se/forsakingstermer/force-majeure.html>. Läst: 3.3.2010.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Utrikesministeriet. 2006. Tjänster. Www-dokument. Hämtat: <http://forin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15732&contentlan=3&culture=sv-FI>. Läst: 3.3.2010.

Valkama, H. 2010. Kuka kaiken korvaa? Mondo 2, 26–28.

Veal, A. J. 2006. Research methods for leisure and tourism: a practical guide. 3:e upplagan. Harlow: Financial Times Prentice Hall.

Verhelä, P. 2000. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Oy Edita Ab.

Volcano erupts in south Iceland. 2010. BBC News 21.3.2010. Www-dokument. Hämtat: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/8578576.stm>. Läst: 28.3.2011.

Vårens askmoln på Island sysselsätter ännu Finnair. 2010. Österbottens Tidning 22.9.2010.