

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Cordial Mogan Valle, 23. januar - 6. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet problemer etter uvær.

Dato

..

Saksnummer

74/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 17.420

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Cordial Mogan Valle, 23. januar - 6. februar 2010.

Krav om prisavslag grunnet problemer etter uvær.

Klager har i det vesentlige anført:

Natt til 1. februar ble det et utrolig regnvær. Klager måtte legge håndklær foran døren for å hindre vann å trenge inn. Etter noen tid begynte det å lekke vann gjennom taket. Deler av hotellet ble evakuert, og det havnet stein fra skråningen på enkelte terrasser. I ettertid kom det arbeidere og arbeidet en hel dag på taket for å få det tettet.

Klager tok problemene opp med ansvarlig i resepsjonen på hotellet og fikk til svar at han bare skulle gå tilbake til rommet og avvente.

Det ble gjort uten at noe skjedde.

Problemene ble også tatt opp med representanter for selskapet med samme resultat.

Etter at uværet var over fikk klagerne tilbud om flytting.

Det ville medført problemer for klagers mor på 92 å flytte, så de valgte å bli boende på hotellet. Hadde tilbudet kommet da klager var i resepsjonen om natten, hadde de nok vurdert å bytte.

Man må kunne forvente at et boligkompleks tåler å stå ute i regnvær.

Årsaken til problemene var ikke regn og storm, men bygningsmessige svakheter.

Ving har tilbudt en kompensasjon på kr 1.000.

Dette er mindre enn andre turarrangører ga til sine reisende.

Klager ber om høyere kompensasjon.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving beklager at klagerne ble utsatt for et kraftig uvær under ferieoppholdet.

Dessverre var uværet av en slik art at vann kom inn mange steder.

Dette gjaldt dessverre ikke kun Cordial Mogan Valle, men en rekke steder.

Hotellets personale gjorde så godt de kunne med å få tingene fort i orden, og de inndro hele personalets fridager. Ving har forståelse for at dette var ubehagelig for klagerne, og har imøtekommet dem med en refusjon på kr 1.000.

Ving finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over, jf pakkereiseloven § 6-1.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at et kraftig regnvær førte til at vann kom inn i klagerens leilighet. Det er ikke fremlagt nærmere opplysninger om uværet. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at en sto overfor et ekstremvær.

Man må kunne forvente at et hotell tåler et kraftig uvær uten at vann trenger inn i leilighetene. I dette tilfellet har klager også henvist til bygningstekniske svakheter. Vanninnsiget i leiligheten må etter nemndas vurdering anses som en mangel.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør/hotellet tilbød klagerne i dette tilfellet å bytte leilighet.

Nemnda har forståelse for at dette var problematisk for klagerne.

Så vidt nemnda forstår ble problemene i klagerens leilighet avhjulpet i løpet av dagen etter uværet. Nemnda er av den oppfatning at avhjelpen ble foretatt innen rimelig tid.

Ving har tilbudt en refusjon på kr 1.000. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette og anbefaler at beløpet utbetales.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klager i sin klage til Ving tar opp problemer med hjemreisen. Dette forhold er ikke brakt inn for nemnda.

Det var imidlertid et avvik fra det avtalte, og således en mangel, at flyet mellomlandet i Bodø. Klagerne ankom Tromsø ca to timer forsinket.

En forsinkelse av denne varighet gir ikke grunnlag for prisavslag.

Ulempen ved mellomlandingene gir etter nemndas vurdering heller ikke grunnlag for prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.