

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og det innbetalte beløp refundert.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

243/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og det innbetalte beløp refundert.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise til Albena tidlig på morgenen den 23. juni.

Fredag 20. juni fikk de vite via media at det var flom i Varna-området. Klager ringte Vings kundeservice for å undersøke om det var force majeure og om det var mulig å booke om til et annet reisemål. Dette kunne gjøres mot at de betalte full pris på ny reise. De ville ikke få noe igjen på den de hadde. Ving kunne opplyse at det var fint i det området der hotellene lå, noe som senere viste seg å ikke være helt korrekt. De neste 24 timene skulle det komme flere saker som viste at hotellet og dets umiddelbare nærhet var rammet. Etter å ha snakket med Forbrukerrådet, ringte klager Ving på nytt. Denne gangen tok han også opp blant annet smittefaren etter en flom, men Ving viste kun til sitt tidligere svar og sa at hotellet og området rundt ikke var rammet, men det kom nå frem at det hadde vært noe flom andre steder i Albena (2-3 km fra hotellet).

Klager valgte å stole på Vings informasjon og reiste til Albena som planlagt. Ved ankomst viste det seg at et av nabohotellene ble pumpet for vann og mulig kloakk ut fra lukt. Dette rant ut på gaten som er en naturlig rute når man skal til stranda, samt en parkeringsplass like ved hotellet. En av heisene var ute av drift fordi det hadde vært vann inne på området.

Den 26. juni ble klagers kone syk med oppkast/diare og svimmelhet. De kontaktet Vings guide på stedet og fikk hjelp til å komme i kontakt med lege.

De neste dagene ble de alle en etter en syke med oppkast og/eller diare, noen av dem fikk også feber. De var under hele oppholdet veldig nøye med hygiene og brukte hele tiden antiback gel og servietter.

Enkelte av dem slet med sykdommen i opp til to uker etter hjemkomst. Ferien endte med at de stort sett måtte oppholde seg på rommet med sykdom og/eller syke barn. Klager viser til

at hans foreldre som reiste sammen med dem også har klaget Ving inn for Pakkereisenemnda og viser til dokumentasjonen i denne saken.

Klager krever reisen hevet og det innbetalte beløp refundert.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til dokumentasjon fra reisemålet og deres tilsvarende i klagesaken som omhandler klagers foreldre som reiste samtidig med klager.

Ving ble informert fra reisemålet fredag 20. juni, før klager sin ferie, at det hadde småregnet i Albena siden 15. juni. Den 19. juni regnet det kraftig både i Albena og Golden Sands.

Ving i Albena meddelte at det var to av Vings hotell syd i Albena hvor gjestene flyttet til et annet hotell grunnet regnet. Resten av Vings hotell i Albena, herav hotell Flamingo som klager hadde bestilt, ble ikke berørt på samme måte som disse to hotellene. Den sydlige delen av stranda i Albena, hvor også disse to hotellene ligger, ble berørt mest av regnet. Veiene var stengt.

Hotell Flamingo måtte stenge to av sine basseng og rense bassengene for jord som regnet tok med seg. Dette tok 2-3 dager. Det ble også tatt prøver av disse bassengene. Andre prøver (hygiene/mat - og drikke, samt andre basseng på hotellet) ble også tatt. Prøvene viste ingen avvik. Regnet førte også til at en del av taket falt ned i resepsjonsområdet på Flamingo. Alt ovenfor ble løst fortløpende.

Ving fikk bekreftet fra reisemålet søndag 22. juni at solen skinte og at gjester var på stranda og solte seg på blant annet hotell Flamingo. Veiene var åpne igjen og utfluktsprogrammet ble som normalt fra og med den 23. juni. Siden Ving fikk beskjed fra reisemålet om at været begynte å stabilisere seg allerede 20. juni, dagen etter det kraftige regnværet, antok de at forholdene ikke vil gjøre seg gjeldene når klager skulle reise og at dette ikke innebar en reell risiko for deres gjester. Reglene for avbestilling ved force majeure var derfor ikke gjeldende hvis klager ville avbestille sin reise, jf. § 5-1 i pakkereiseloven hvor dette står forklart. Ving forholder seg til UD's reiseråd og så lenge de ikke fraråder å reise, er det vanlige avbestilling- og ombookingsregler som gjelder.

Det finnes ingenting som relaterer klagers sykdom direkte til det uværet som var i juni. Sykdom i ferien er en forsikringssak, og klager har blitt anbefalt å kontakte forsikringen dersom de hadde utlegg i forbindelse med sykdom.

Det meste som det klages over skjedde før reisen tok til. Det er ikke registrert en klage fra klager under oppholdet.

Ving har tilbudt kr 4.000 i gavekort. Beløpet kan også utbetales om ønskelig.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

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

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har funnet saken vanskelig. På den ene side er det klart at skadene etter det kraftige regnværet i området klageren skulle feriere i, fremdeles i noen grad var til stede da klageren ankom. Det vises til at resepsjonen delvis var sammenrast og til at to bassenger var stengt i noen dager på grunn av at sand og jord hadde rast ut i dem i forbindelse med uværet. Det var videre kloakkluft i omegnen. På den annen side var alle veier åpnet, og hotellet - bortsett fra det som er nevnt ovenfor - må nemnda anta var uberørt.

Klagerens hustru ble syk den 26. juni med oppkast, diare og svimmelhet.

Deretter ble alle sammen i tur og orden syke. Klageren slet med sykdom også etter at han kom hjem. Klageren reiste sammen med sine foreldre, som også ble syke. Arrangøren har opplyst at det gikk et magevirus på denne tiden på flere hoteller.

Om dette har sin årsak i at kloakken i området ble berørt av uværet er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om, men i følge reisearrangøren ble det ikke påvist noe galt i de bakterieprøvene som ble tatt på hotellet. Det er følgelig vanskelig å knytte sykdommen til at maten, vannet eller bassengene på hotellet eventuelt var forurensset, så lenge lokale myndigheter har tatt prøver og det ikke ble funnet noe galt.

Nemnda har forståelse for at klageren føler seg dårlig behandlet av reisearrangøren, i og med at han kontaktet dem før reisen tok til og ønsket å avbestille reisen på grunn av de urovekkende nyhetene fra det området familien skulle reise til.

Det er imidlertid vanlig, og i henhold til de regler som gjelder på området, at arrangøren forholder seg til bestillingen og de avbestillingsregler som gjelder, med mindre UD har frarådet at norske turister reiser til området. Det ble ikke gitt et slikt råd i dette tilfellet.

At et utenlandsopphold med mye sykdom og ubehag ikke oppleves som ferie er også forståelig. Det fremgår imidlertid at arrangørens stedlige representant skaffet lege da klagerens hustru ble syk, og når sykdommen er dokumentert, i dette tilfelle både på feriestedet og etter hjemkomst, er sykdom en forsikringssak.

Reklamasjonsnemnda finner dog, etter en samlet vurdering, at reisen lider av en mangel i og med at det var ødeleggelser på hotellet da klageren ankom.

Nemnda finner at de ulemper klageren opplevde med stengte bassenger i to - tre dager og delvis sammenrast resepsjon, samt at det omkringliggende området var sterkt berørt av uværet bør kompenseres. Nemnda har i en tilsvarende sak funnet at et passende prisavslag utgjorde tre dagandeler.

Ut fra det som er betalt for reisen, 36.198 kroner, utgjør tre dagsandeler avrundet kr 7.800 kroner. Nemnda finner også i denne saken at tre dagsandeler utgjør et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 7.800. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

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