

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. manglende fasiliteter på hotellet grunnet dårlig vær.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00305

Tjenesteytere

HRG Bennett Ferie

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 2 personer til Koh Samui, Thailand i perioden 03.01.2017 - 10.01.2017. Totalpris 32.171.

Klager bestilte bryllupsreise og de hadde ikke noe ønske om opplevelsesferie, kun ca. 1 uke med avslapping. Klagers kriterier var sol, varme og strand.

Klager fikk forelagt tre alternativer til reiser, cruise i Karibien, Gran Canaria eller Thailand og Koh Samui. Klager synes det var veldig langt å reise til Thailand for 7 netter, men siden dette var det sikreste valget for bra vær, ble Koh Samui valgt.

På vei til Gardermoen 02.01.2017 ringte klager reisebyrået for å forhøre seg i forhold til at værmeldingen viste mye regn/torden og meldte dette i en uke. Klager fikk da beskjed om at det ofte kunne regne en halv times tid på ettermiddagen og derfor viste værmeldingen dårlig vær hele dagen. Dette var ikke noen grunn til å endre reisemål, selv om de fleste andre steder i Thailand meldte fint vær. Det ble monsun-regn og flom på Koh Samui denne uken.

Klager forstår at reisebyrået ikke har kontroll på været, men anfører at når de betalte kr. 32.171 for å reise så langt for å sikre seg sol, strand og varme for syv netter og været påvirket ferien i såpass stor grad, føler de at det «produktet» de betalte for, på ingen måte var det de fikk.

På grunn av oversvømte, ødelagte gater, hadde de et veldig begrenset område utenfor hotellet de kunne bevege seg på. Strømmen gikk på hotellet, slik at klager i perioder var uten vann, toalett, lys, tv, internett og aircondition. I tillegg førte flommen med seg mye bakterier og de slet begge med oppkast og diare, noe som var en dårlig kombinasjon når ikke vann og toalett fungerte på rommet.

Etter hvert ble det startet opp et stort dieselaggregat for å forsyne hotellet med strøm, dette var ikke av den stillegående typen og gikk dag og natt i tre døgn rett utenfor klagers rom.

Hotellstranden som så flott ut på bilder og var hovedårsaken til at klager reiste akkurat dit, var borte på grunn av alt vannet og stengt hele ferien. Klager bestilte båttur, denne ble avlyst og muligheten for andre aktiviteter ble begrenset på grunn av oversvømmelser på hele øya.

Klager krever kompensasjon for ødelagt bryllupsreise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

HRG Bennett Ferie anfører at de ekstreme værforholdene kommer inn under kategorien – Force majeure:

"Force majeure eller vis major er et begrep som daterer seg tilbake til romerretten. Det beskriver særlige omstendigheter som ikke er under menneskelig kontroll og som det derfor på forhånd er klart at mennesker ikke kan avverge. Som eksempler på slike ekstraordinære hendelser utenfor en parts kontroll kan nevnes krig, opprør, blokade naturkatastrofer, streik og lock-out, importrestriksjoner, hyperinflasjon, ran og innbrudd."

HRG Bennett Ferie kan ikke etterkomme klagers ønske om erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra HRG Bennett Ferie.

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 avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

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.

Klagen gjelder i sin helhet værforholdene, som mer eller mindre ødela ferieopplevelsen. Klageren opplevde så dårlig vær at mye var stengt eller ble avlyst. Hotellet var også

delvis uten strøm i en periode og da det ble startet et nødaggregat var klageren plaget av støy fra dette.

Nemnda bemerker at værforholdene ligger utenfor arrangørens kontroll og at det ikke er erstatningsbetingende hvis været ikke blir som forventet. Nemnda kan derfor ikke se at klageren har krav på prisavslag eller erstatning i et tilfelle som dette.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)