

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Lanzarote, hotell Blue Village Flamingo, 21. - 28. januar 2011.
Krav om kompensasjon på grunn av vann inntrengning i leiligheten

Dato

..

Saksnummer

68/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 10.436

Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, hotell Blue Village Flamingo, 21. - 28. januar 2011.

Krav om kompensasjon på grunn av vann inntrengning i leiligheten

Klager har i det vesentlige anført:

Den 24. og 25. januar var det kraftig regnvær på Lanzarote, og det kom store mengder vann inn i leiligheten. Klagerne klaget til reiseleder og fikk utdelt tre fire ekstra håndklær for å tørke opp.

Det regnet også sener i uken men da ikke så kraftig, men det kom inn vann da også.

Klagerne påpekte at det var stor fuktighet i samtlige tak og vegger i leiligheten.

Klagers kone er veldig allergisk og reagerte på denne fukten.

Hun fikk store leddsmerter.

Star Tour påstår at klagerne bare klaget en gang, men det er ikke tilfelle.

Klagerne påpekte dette flere ganger.

Som et plaster på såret ble klagerne tilbudt en gratis middag, noe de ikke benyttet seg av da de synes at 30 euro ikke var noen erstatning for en totalt ødelagt ferie.

Klagerne krever prisavslag.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Den 24. - 25. januar var det en usedvanlig kraftig storm på Lanzarote som brakte med seg store mengder med nedbør. I løpet av tolv timer falt det ca 90 liter vann per kvadratmeter, og dessverre er det få kanariske leiligheter som er bygd og konstruert for å holde slike mengder med vann ute. På Blue Village Flamingo var det 65 leiligheter som ble hardt rammet av oversvømmelse, og tirsdag 25. januar forsøkte hotellansatte og Star Tours guider å bistå med opprydding og vasking så godt som mulig. Alle som ble berørt ble invitert på middag på hotellet. Situasjonen er å anse som et forhold utenfor Star Tours kontroll, og Star Tour finner ikke å kunne tilby noen kompensasjon eller erstatning for det inntrufne.

Star Tours guider visste dessverre ikke noe om at klagerne resten av uken hadde problemer med fukt i leiligheten. De synes det er trist at de ikke fikk muligheten til å avhjelpe dette.

Star Tour kan ikke imøtekomme kravet om refusjon av reisens pris.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. 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 som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Turarrangør har etter pakkereiseloven rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at vanninnsiget skyldtes ekstreme værforhold. Nemnda er av den oppfatning at et slikt forhold ikke gir rett til prisavslag. Det var et stort antall leiligheter på hotellet som var berørt, og nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunnlag for å laste Star Tour eller hotellet for mangelfull oppfølging av berørte gjester.

Det står påstand mot påstand om klagerne påpekte den gjenværende fukten i leiligheten til Star Tour. Star Tour har ikke notert noe om dette, mens klagerne anfører at de påpekte dette flere ganger. Klagerne har ikke gitt noen nærmere opplysninger om disse gjentatte

påpekningene. Det foreligger ingen opplysninger om hvem klage er fremsatt til, hva som ble sagt, om klagerne ba om at noen inspiserte leiligheten m.v. Nemnda tviler ikke på at klagerne har påpekt problemene overfor Star Tours guider. Samtidig er det etter nemndas vurdering ikke grunn til å tvile på at Star Tour ikke har oppfattet at klagerne fortsatt hadde problemer med leiligheten. Nemnda ser ikke bort fra at misforståelsene kan ha sammenheng med at situasjonen var relativt kaotiske i den første tiden etter uværet.

Slik saken er opplyst, er omfanget av fuktproblemene uklart.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort forhold som gir grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

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