

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet brann på Madeira.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2016-01248

### Tjenesteytere

Solia AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom med delvis havutsikt og balkong på Pestana Casino Park i perioden 09.08.2016 - 16.08.2016. Totalpris kr. 14.780.

Klager fikk ingen informasjon før avreise om at det var brann på Madeira. Grunnet hjerteproblemer var det spesielt viktig at klager skulle ha fått denne informasjonen slik at de hatt en mulighet til å avbestille reisen.

Brannen ble slukket i gamlebyen, men det brant fortsatt i nærheten og det var mye røykutvikling både ute og inne. Dessuten ble alt dekket av asken som falt ned i løpet av nesten hele oppholdet.

Klager ønsker tilbakebetaling av hele eller deler av utgiftene da ferien ble ødelagt. Mesteparten av tiden måtte de tilbringe inne på rommet da det var utrygt og helseskadelig å gå ut.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skogbranner skjer årlig på Madeira og det var ikke noe «unaturlig» i forhold til dette da brannen startet. Dette var helt utenfor Solia sin kontroll.

Brannen spredde seg nærmere Funchal enn tidligere, men det var aldri noen fare for Solias gjester på Pestana Casino Park. Andre gjester som bodde på hotell inne i Funchal sentrum ble flyttet ut til Pestana Casino Park og var fornøyde der.

I løpet av de dagene som skogbrannen herjet ble utflukter innstilt, men ellers forgikk det meste på øya som normalt. Solia hadde både ankommende og hjemreisende gjester på Madeira. De har kun mottatt denne ene klagen etter skogbrannen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia.

### **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.

Etter de opplysninger som foreligger for nemnda startet brannen på Madeira natten mellom 8. september og 9. september. Klageren ankom den 9. september. Det fremstår da etter nemndas syn som umulig å avverge nye ankomster på den datoen klageren ankom. Det er opplyst, og nemnda legger til grunn, at skogbranner ikke er uvanlig på Madeira i den varme årstiden. Brannen ble noe mer omfattende enn først antatt, men den nådde ikke et nivå hvor det ble ansett som utilrådelig at nye turister kom til øya. Det er opplyst at turister både reiste og ankom hele den påfølgende uken.

Nemnda kan ikke se at slike naturhendelser som en brann kan gi krav på prisavslag eller erstatning. Hvis en av de reisende har en medisinsk tilstand som gjorde at han var spesielt sensibel for røyklukt og derfor ikke kunne nyttiggjøre seg ferien, er det et forhold som eventuelt må tas opp med vedkommendes forsikringsselskap.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Mette Morseth (Apollo Reiser AS)  
Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)