

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Lanzarote, Blue Flamingo, 21. - 28. januar 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet oversvømmelse og muggsopp.

Dato

..

Saksnummer

62/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 17.069

Saken gjelder:

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

Krav om refusjon av reisens pris grunnet oversvømmelse og muggsopp.

Klager har i det vesentlige anført:

Tre ganger ble stue og kjøkken oversvømt av regnvann.

Vannet fosset inn fra terrassen da denne helte inn mot inngangsdøren.

Klagerne fikk ingen hjelp og måtte selv tørke opp vannet. Klagerne fikk også vann i en koffert og måtte kjøpe nye klær.

Badet var uten ventilasjon og synlig muggsopp var å se flere steder.

Leilighetsområdet luktet meget ofte kloakk (flere ganger om dagen) og denne lukten trakk inn i leiligheten. Jordfeilbryteren slo også ut flere ganger slik at leiligheten mistet all strøm.

Klagerne tok alle problemene opp med Star Tours guide. Hvordan han rapporterte dette videre vet ikke klagerne, da han sto vekk fra disken sin og det var mye folk i resepsjonen som ville prate med han og den andre guiden.

Klagerne hadde betalt kr 1.200 for å få bedre flyseter med bedre plass.

Setene var imidlertid så harde at klagerne likevel kunne ha sittet på gulvet.

Totalt sett ble ferien en katastrofe, og klagerne ber derfor om å få refundert reisens kostnad + flyseter + klær.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har forståelsen av at flysetene forringet opplevelsen av flyreisen og har refundert halvparten av tillegget for flysetene.

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 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 hadde problemer med muggsopp 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 oversvømmelsene 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.

Nemnda tviler ikke på at klagerne overfor Star Tours guide også påpekte muggsopp på badet, samt andre kritikkverdige forhold ved hotellet.

Dette er tydeligvis ikke oppfattet av guiden. Klagerne har opplyst at situasjonen var kaotisk i resepsjonen på dette tidspunkt.

Det er uklart for nemnda om det var muggsopp i klagernes leilighet.

Det er også uklart om det var øvrige mangler ved leiligheten/hotellet.

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

Star Tour har refundert halve tillegget klagerne betalte for oppgradering av flyseter. De foreliggende opplysninger gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for å anbefale ytterligere refusjon.

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

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.