

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Avbestilling av reise til Madeira, Funchal, hotell Tivoli Madeira Resort, 13. - 20. mars 2010.

Dato

..

Saksnummer

40/10

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: ca kr 20.250

Saken gjelder:

Avbestilling av reise til Madeira, Funchal, hotell Tivoli Madeira Resort, 13. - 20. mars 2010.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte den 4. februar 2010 en ukes feriereise til Madeira på hotell Tivoli Madeira Resort. Klagerne gikk ut fra at de bestilte reise til en idyllisk Atlanterhavsøy på et førsteklasses hotell, i umiddelbar nærhet av øyas hovedstad Funchal og like i nærheten av Lidobadet.

Kort etter at klagerne hadde bestilt og betalt reisen, inntraff det den 20. februar som kjent en naturkatastrofe på Madeira, som forvandlet klagernes feriemål til et katastrofeområde hvor 40 mennesker ble drept i forferdelig flomkatastrofe.

Da klagerne hadde behov for en feriereise og ikke en reise til et katastrofeområde, tok de kontakt med Solia for å se på muligheten til ombooking til et annet reisemål. Det viste seg at Solia ikke kunne tilby noe passende alternativ reisetilbud til klagerne i den aktuelle perioden. Klagerne så seg derfor nødt til å avbestille reisen til Madeira og ba om refusjon av innbetalt beløp.

Solia har trukket fra et avbestillingsgebyr på kr 900 per billett.

Klagerne finner ikke dette rimelig da årsaken til avbestillingen var en naturkatastrofe, og at Solia ikke var i stand til å levere det produktet klagerne hadde bestilt.

Klagerne krever refundert kr 2.700.

Solia har i det vesentlige anført:

Madeira ble rammet av ekstremt mye nedbør lørdag 20. februar.

Store mengder vann, leire og grus medførte tilsølte gater og skader på en del bygninger i Funchal. Som følge av dette og på grunn av oppryddingsarbeider ble det sentrale Funchal stengt under og like etter uværet. Ødeleggelsene som følge av uværet var av relativt begrensede omfang rent geografisk.

Oppryddingsarbeidet kom meget raskt i gang, og 23. februar var sentrum igjen åpen for ferdsel og gatene ryddet og rengjort. Hotell Tivoli Madeira Resort var ikke berørt av uværet.

Solias utfluktsprogram ble noe redusert i uke 8, men Solias servicekontor hadde daglige oppdateringer fra lokale myndigheter om hvilke veier som var berørt m.v.

På bakgrunn av dette har det fra Solias side aldri vært aktuelt å kansellere reisene til Madeira. Klagerne skulle ha reist den 14. mars. Reisen ble avbestilt den 23. februar.

Ved avbestillingen av reisen er det derfor beregnet en avbestillingskostnad tilsvarende depositumets størrelse, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 5.2.b).

Nemnda bemerker:

Kunden kan i henhold til pakkereiseloven § 5-1 heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at det på det tidspunkt klager avbestilte reisen, den 23. februar, var klart at pakkereisen ville ha vesentlige mangler. Nemnda viser til at det bestilte hotell ikke var berørt, og at oppryddingsarbeidene generelt var kommet langt.

Det var videre om lag tre uker til klager skulle reise.

Man måtte kunne gå ut fra at problemene var ytterligere avhjulpet innen reisestart.

Nemnda er følgelig av den oppfatning at klager ikke hadde anledning til å heve avtalen.

Klager avbestilte reisen ca 3 uker før avreisen. Det fremgår av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 5.2. at han da har rett til refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse.

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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.