

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, alternativt et gavekort med tilsvarende verdi, på grunn av manglende og misvisende informasjon før avreise om forholdene ved reisemålet etter uvær.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

166/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, alternativt et gavekort med tilsvarende verdi, på grunn av manglende og misvisende informasjon før avreise om forholdene ved reisemålet etter uvær.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans ektefelle skulle reise til Albena mandag 23.06.14 sammen med sin sønns familie og hans svigerforeldre. Fredag morgen før avreise så de nyheter om kraftig regnvær og flom i Varna og ble bekymret for hvordan forholdene var på reisemålet deres og om de kunne reise. Klager ringte til en av Vings reiseledere i Albena som kunne fortelle at dette var i Varna - flere mil unna. I Albena hadde det kun regnet kraftig. Senere så de et innslag på nyhetene fra stranden i Albena der det ble demmet opp for flommen med sandsekker. Klager ringer igjen og fikk beskjed om at dette var i andre enden av stranden og at på klagers hotell var alt bare bra.

Lørdag var det oppslag i aviser og på NRK som viste noe helt annet.

Taket hadde ramlet ned i en restaurant, toalettet var oversvømt, veien utenfor var ikke mulig å kjøre på og alt dette viste seg å være på klagers hotell. Det ble fortalt om full panikk og kaos. Klager var flere ganger i kontakt med Ving i Norge, uten å få andre svar enn at det var flotte forhold i Albena. Veldig mange turister var blitt evakuert fra Albena og klager syntes ikke dette hørtes ut som en bagatell.

Selv om de var veldig skeptiske på forhånd, så reiste de fordi Ving hevdet at dette ikke var en force majeure situasjon og at de ikke ville få noe tilbake dersom de avbestilte. Selv ønsket klager å booke om til et annet reisemål, men dette var ikke mulig ble de fortalt. Ferien ble ikke på noen måte som forventet.

Både klager og hans ektefelle ble syke under oppholdet og det gjaldt for flere av de andre i reisefølget også. Flommen var en katastrofe, 14 personer hadde omkommet, det var kloakk

overalt, veier raste ut, osv. Klager finner det kritikkverdig at det ikke ble informert bedre på forhånd til de som skulle reise den 23.06.

Klager krever refusjon av reisens pris, alternativt et gavekort med tilsvarende verdi, på grunn av manglende og misvisende informasjon før avreise om forholdene ved reisemålet etter uværet.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving ble informert fra reisemålet fredag 20.06.14 at det hadde småregnet i Albena siden 15.06. Den 19.06 regnet det kraftig både i Albena og Golden Sands.

Ving i Albena meddelte at det var to av Vings hoteller syd i Albena hvor gjestene flyttet til et annet hotell grunnet regnet. Resten av Vings hoteller i Albena ble ikke berørt på samme måte som disse to hotellene. Den sydlige delen av stranden i Albena, hvor også disse to hotellene ligger, ble berørt mest av regnet.

Veiene var stengt.

Flamingo hotell, som klager skulle bo på, måtte stenge to av sine basseng for å rense ut jord som regnet tok med seg. Dette tok to - tre dager. Det ble også tatt prøver av vannet i bassengene. Andre prøver (hygiene/mat - og drikke samt andre basseng på hotellet) ble også tatt. Prøvene viste ingen avvik. Regnet førte også til at en del av taket falt ned i resepsjonsområdet på Flamingo. Alt ovenfor ble løst fortløpende.

Ving i Albena informerte om at været begynte å stabilisere seg allerede 20.6.

Ving fikk bekreftet fra reisemålet søndag 22.06 at solen skinte og at gjester var på stranden og solte seg på blant annet hotell Flamingo. Veiene var åpne igjen og utfluktsprogrammet ble som normalt fra og med den 23.06.

Ving evakuerte ingen gjester fra reisemålet. De gjestene som klager refererer til, var gjester som selv ønsket å reise hjem en uke tidligere grunnet været.

Da disse gjestene fikk mulighet til å reise hjem mandag 23.06, takket de nei og ønsket å bli på Flamingo hotell resten av sin ferie.

Siden Ving fikk beskjed fra reisemålet om at været begynte å stabilisere seg allerede 20.06, dagen etter det kraftige regnværet, antok de at forholdene ikke vil gjøre seg gjeldene når klager skulle reise og at dette ikke innebar en reell risiko for Vings gjester. Reglene for avbestilling på grunn av force majeure var derfor ikke gjeldende hvis klager ville avbestille sin reise, jf. pakkereiseloven § 5-1.

Det finnes ingenting som relaterer sykdom hos klager og hans reisefølge direkte til det uværet som var i juni. Ving tar alltid sykdom svært alvorlig.

Klager tok imidlertid ikke kontakt med Ving på reisemålet om sin sykdom.

Sykdom i ferien er en forsikringssak, og klager har i ettertid blitt anbefalt å kontakte sitt forsikringsselskap dersom de hadde utlegg i forbindelse med sykdom.

Det meste av det som det klages på i denne saken, skjedde før klagers reise tok til. På reisemålet klaget han ikke på noe av dette og i sin henvendelse til Ving etter reisen skriver han at han var fornøyd med hotellet og rommet, frokost og tilbudet av aktiviteter på hotellet.

Dersom klager ikke hadde vært fornøyd med sin reise, skulle han ha tatt kontakt med Ving på reisemålet, jf. reisevilkårenes punkt 8.2.

Ving har tilbudt kr 2000 i gavekort eller kontanter og finner ikke grunnlag for full refusjon av reisens pris.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

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.

Nemnda har funnet saken vanskelig. På den ene side er det klart at skadene etter det kraftige regnværet i området klageren skulle feriere i, fremdeles i noen grad var til stede da klageren ankom. Det vises til at resepsjonen delvis var sammenrast og til at to bassenger var stengt i noen dager på grunn av at sand og jord hadde rast ut i dem i forbindelse med uværet. Det var videre kloakkluft i omegnen. På den annen side var alle veier var åpnet, og hotellet - bortsett fra det som er nevnt ovenfor - må nemnda anta var uberørt. Klageren har uttrykt tilfredshet med leilighetene og med frokosten samt med tilbudet til barna.

Syv av et reiseselskap på ni ble syke under oppholdet, og var ikke fullt restituert før etter ca. en uke. Arrangøren har i den forbindelse opplyst at det gikk et magevirus på denne tiden på flere hoteller. Om dette har sin årsak i at kloakken i området ble berørt av uværet er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om, men i følge reisearrangøren ble det ble ikke påvist noe galt i de bakterieprøvene som ble tatt på hotellet.

Arrangøren har opplyst at de hadde mange gjester i området i den uken uværet forårsaket oversvømmelse og skader. Disse fikk tilbud om å avbryte ferien og reise hjem en uke før tiden, men alle - i alle fall de som bodde på hotell Flamingo - valgte å bli.

Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at reisen lider av en mangel.

Nemnda finner at de ulemper klageren opplevde med stengte bassenger i to - tre dager og delvis sammenrast resepsjon, samt at det omkringliggende området var sterkt berørt av uværet bør kompenseres.

Ut fra det som er betalt for reisen, 20.430 kroner - utgjør en dagsandel for to personer ca. 1.460 kroner. Nemnda finner at tre dagandeler, hvilket utgjør 4.380 kroner, utgjør en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis en kompensasjon på 4.380 kroner.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.