

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Lanzarote, Playa Blanca, Flamingo Beach Resort, 21. - 28. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet inntrenging av vann i leiligheten.

Dato

..

Saksnummer

73/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 10. 436

Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, Playa Blanca, Flamingo Beach Resort, 21. - 28. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet inntrenging av vann i leiligheten.

Klager har i det vesentlige anført:

Grunnet kraftig regne, rant det vann igjennom vinduet på soverommet, fra taket på soverommet samt gjennom inngangsdøren på leiligheten og inn i stuen.

Det ble store mengder vann på gulvet som resulterte i at tøy osv. ble vått.

Klagerne hadde to dager med mye vann og en dag med litt mindre vann inne i leiligheten.

Vannet kom inn i leilighetens som følge av bygningstekniske mangler ved hotellet.

Klager 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.

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.

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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.