

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da den andre uken i ferien ble ødelagt av sykehusopphold og utflukter de ikke fikk deltatt på grunnet brann på hotellet.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00029

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 4 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med 2 ekstrasenger på Hotel Iskar, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 28.06.2016 – 12.07.2016.

Klager føler at ferien ble ødelagt etter brannen på hotellet natt til den 7. juli 2016. Det var en skremmende opplevelse. Det verste var at klagers datter på 14 år måtte redde familien ut av sengene da hun våknet kl. 02.00 etter å ha kjent røyklukt.

Klager hadde bestilt spa og billetter til badeland dagen før brannen. Dette måtte avbestilles fordi klagers mann fikk røykskader og skadet ribbein som følge av brannen. Han lå på sykehuset i to dager.

Denne opplevelsen gikk spesielt ut over klagers døtre. De var redde om natten og klager måtte sove i stuen sammen med dem resten av ferien. Dagen etter brannen reiste klager og jentene til sykehuset for å sjekke lungene for røykskader.

Klager har notert følgende i forhold til brannsikringen på hotellet:

- Ikke merket rømningsveier
- Ikke røykvarslere
- Ingen brannalarm
- Ingen brannslanger
- Ingen brannslukkingsapparat
- Ingen nødlys
- Ingen sprinkler anlegg
- Ingen brannstige

Det var satt in mange unødvendige møbler i gangene, laget i stoff og tepper på gulvene. Ifølge klager oppstod brannen i disse gamle møblene.

Klager hevder det ikke var noen brannsikkerhet på Hotel Iskar. Klager mener Star Tour prosedyrer ved valg av hoteller og brannsikring ikke er gode nok når slike ting skjer.

Klager stiller seg undrende til at hotellet ikke ble stengt etter denne hendelsen. Klager fikk flytte til hotell Bolero etter brannen. Her var det god service og med ordentlige forhold til brannsikring.

Klager kraver et prisavslag på minimum 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour forstår at brannen ble en skremmende opplevelse for klager og de ser svært alvorlig på at det brøt ut brann på hotellet.

Manglene klager beskriver er undersøkt. Det eneste som ikke er installert på Hotell Iskar er sprinklersystem.

Star Tour har refundert kr. 8.000 som tilsvarer 50% for den andre uken av oppholdet. Brannen skjedde mellom 6. og 7. juli, og klager reiste hjem 12. juli 2016. Etter brannen flyttet klager til alternativt bosted.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Det er ingen tvil om at dårlig brannsikkerhet og brann er en mangel ved reisen.

Arrangøren anfører at det eneste hotellet manglet var et sprinkleranlegg, men vedlegger ingen brannrapport eller bilder av det påståtte utstyret. Brannslukker skal finnes på hvert rom. Fluktveier skal være merket og det skal ikke oppbevares brannfarlig avfall i fellesarealene slik at publikum kan bli innestengt av brennende gjenstander i gangene.

Klageren ble i dette tilfellet skadet og måtte på sykehus i to dager. Resten av familien måtte sjekke lungene for røykskader. Ingen ble varslet. De våknet selv av røykutvikling i rommet.

Det er også beskrevet et kaotisk hjelpeapparat fra arrangørens side i den første og mest kritiske perioden. Klagerens hustru måtte selv skaffe ambulanse til ektemannen. Begge barna ble i ettertid redde og engstelige, og resten av ferien ble ødelagt. Slik redsel kan sitte i lenge etter hendelsen.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 15.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 15.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
- Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)