

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag tilsvarende kostnaden for leilighetsdelen av pakkereisen.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

266/14P

### Tjenesteyter

Sembo AB

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag tilsvarende kostnaden for leilighetsdelen av pakkereisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Da klager og hennes familie ankom Danland Hirtshals Fyrklit den 27. juli viste det seg at leiligheten de var tildelt var totalt nedslitt, skitten og luktet svært dårlig. Det var tykt grått støv/skitt på dørkarmer/lister, lange hår i sengene, flekkete madrasser og dårlig rengjort leilighet. Vindu mot havet var punktert og uten utsikt. Verandaen hadde mugg på betonggulv og rekkverk. Alt metall på dører, vinduer, tørkestativ var rustent. Det var en 5 cm lang møll i gardinen og spindelrev i krokene. Veggteppene var møkkete, vannkoker var svart av møkk og tekjøkkenet var direkte uappetittlig.

De klaget til resepsjonisten og sa at dette ikke var akseptabelt. Klager hadde med tre barn som alle reagerte på renhold og standarden. Resepsjonisten sa at leilighetene hadde samme standard og kunne tilby en annen. Men dette var helt uakseptabelt og de ønsket å heve kjøpet. Det kunne hun ikke hjelpe dem med da hun var vikar.

De ble bedt om å komme dagen etter og snakke med sjefen. Dette synes de var en svært dårlig kundebehandling og klager hadde ikke annet valg en å ta inn på hotell i Hirtshals.

Klager ringte Sembo AB samme dag, men kundeservice var stengt og åpnet ikke før neste dag. Hun sendte derfor en e-post og klaget til Sembo samme dag.

Klager krever et prisavslag tilsvarende kostnaden for leilighetsdelen av pakkereisen, kr 8.898.

### Sembo AB har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at Sembo AB ikke har klart å innfri klagers forventninger til Danland Hirtshals Fyrklit.

I følge personalet i resepsjonen ble klager tilbudt en annen leilighet, alternativt en ekstra rengjøring av leiligheten de hadde fått tildelt, samt at klager kunne framføre sine synspunkter

til ansvarlig sjef dagen etter. Dette takket klager nei til og valgte å forlate Danland Hirtshals Fyrklit.

Sembo AB er tilgjengelig 7 dager i uken i åpningstiden for å kunne hjelpe sine kunder i slike situasjoner. I og med at klager besluttet å forlate hotellet uten å kontakte dem, fikk de heller ikke mulighet til å hjelpe til med å løse problemet, hvilket er en forutsetning for å kunne kreve kompensasjon. Det vises til reisevilkårene som kunden har bekreftet å ha lest ved sin bestilling på Sembos nettsider.

Sembo AB har utbetalt et prisavslag på kr 1.370 og finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

### **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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med ferieanlegget. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at klageren kontaktet resepsjonen da hun ikke fant leilighetens standard og renhold tilfredsstillende. Slik nemnda forstår det, ble hun tilbudt en annen leilighet, men siden leilighetene på begge sider av den klageren ble tildelt så like ut fra utsiden, var det ikke aktuelt for henne å se på en annen leilighet. Hun ble forespeilet at sjefen for anlegget ville være tilgjengelig dagen etter.

Klageren anfører at hun deretter ringte arrangøren, og at denne ikke svarte på oppringningen. Klageren og familie reiste etter dette til Hirtshals hvor de fant et hotell. Etter klagerens syn ble ferien spolert.

Reklamasjonsnemnda forstår opplysningene i saken slik at klageren forlot ferieanlegget uten å se på en annen leilighet. Komplekset hadde etter det som er opplyst, tre solers standard. Det er opplyst at det er stor kundetilfredshet med feriesenteret og at 1.309 kunder har tildelt senteret en gjennomsnittlig vurdering på 4.2 av 5.0 mulige poeng.

Et leilighetskompleks som ligger værutsatt til ut mot havet og som leies ut hele året gjennomgår stor slitasje. Slitasje i seg selv kan da vanskelig sies å utgjøre noen mangel. Stedet skal imidlertid være skikkelig rengjort.

Om alle leilighetene hadde samme dårlige renhold som det klageren beskriver er det vanskelig å ha noen formening om, ettersom klageren ikke var villig til å se på en alternativ

leilighet. Om det hadde vært mulig å få et bedre tilbud dagen etter når anleggets leder var til stede vites heller ikke. Etter nemndas syn hadde det for eksempel vært mulig å ringe ferieanlegget fra Hirtshals dagen etter for å gi arrangøren en mulighet til å utbedre manglene. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man vanligvis ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid. Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet, ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag ut over de 15% som allerede er gitt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, 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.*