

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at rommet var fuktig og at det hadde en annen beliggenhet enn bestilt.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

171/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at rommet var fuktig og at det hadde en annen beliggenhet enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for to med innkvartering i et dobbeltrom i hovedbygningen, mot bassengområdet eller havet, på Minoa Palace Resort & Spa i Platanias, Kreta, i perioden 21.05.15 - 28.05.15.

Klager mener de fikk tildelt rom i bungalow, mens de bestilte dobbeltrom i hovedbygningen. Ving har en annen beskrivelse av romtypene på sine nettsider enn det Minoa Palce har. Hotellet har bekreftet at klager fikk en bungalow. På Vings nettsider kan man enten bestille rom i hovedbygningen eller bungalow.

Klager poengterer også at dette rommet var det eneste i rekken som ikke hadde forlenget terrasse. Det hadde de andre rommene og det utgjorde en stor forskjell, spesielt med hensyn til soltilgang.

Klager var ikke i kontakt med Ving i løpet av ferien da de regnet med at forholdene ville bedre seg, men klærne i skapet og i kofferten var fuktig hele ferien.

På vei hjem traff de andre gjester som også hadde bestilt dobbeltrom i hovedbygningen mot bassengområdet eller havet. Men alle hadde fått tørre rom med mye bedre utsikt. Ingen hadde fått lik leilighet som klager og en kommenterte at klager hadde fått en bungalow. Gjestene som hadde vært der flere ganger med samme type bestilling, hadde aldri fått et slikt rom som det klager ble innkvartert i. Klager mener de ikke fikk den romtypen de bestilte. I tillegg ble klager syk to dager før de skulle hjem.

Klager synes det er merkelig at Ving påstår at byggeskikk og klimatiske forhold kan føre til at rommene kan oppleves som fuktige. Da burde vel også gjester som bodde i tilsvarende rom

ha hatt de samme problemene med fukt. Klager hadde ikke noe sol, noe de andre gjestene hadde på uteplassene.

Klagers rom holdt ikke høy standard med 5 vinger.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

**Først etter hjemkomst informerte klager om at leiligheten var fuktig og at de så merker etter sopp på badet. Klager tok ikke kontakt med Ving på reisemålet. Ving fikk ikke muligheten til å hjelpe klager på stedet. Ving påpeker viktigheten av å ta kontakt med turoperatøren både på billetten, i avreisemail, på <http://www.ving.no/reklamasjoner> samt i Reisevilkårene punkt 8.2 som er gjengitt på <http://www.ving.no/mangler>. Der står det bl.a.: Avhjelp:Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav. Kontakten er også viktig for å fastslå om det faktisk foreligger en mangel eller ikke.**

Etter at klager kom hjem og Ving mottok reklamasjonen, har Vings representanter inspisert rommet sammen med hotellets ledelse. De kunne ikke se eller merke fukt. Det er ikke merker etter sopp på badet. I Vings Reiseinformasjon, som er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder, gjør Ving oppmerksom på at byggeskikk og klimatiske forhold kan føre til at leiligheter oppleves som fuktige, spesielt i områder og perioder med høy luftfuktighet. Klager fikk korrekt romtype i henhold til beskrivelsen på Vings hjemmeside, et dobbeltrom i hovedbygningen mot havet eller bassengområdet.

Dersom klager hadde tatt kontakt med Vings representanter på stedet, kunne de ha inspisert rommet umiddelbart. De kunne også undersøkt muligheten for å bytte rom siden klager ikke var tilfreds med rommet, soltilgangen og utsikten.

Ving kategoriserer Minoa Palace Resort & Spa med 5 vinger. I Vings Reiseinformasjon forklarer de denne kategorien som «Våre beste hotell. Høy standard.» Ving måler kvaliteten på sine hotell grundig, blant annet gjennom spørreskjema som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Sommersesongen 2015 får hotellet 4,7 poeng, på en skala fra 1-5 der 5 er høyeste mulige poeng, basert på svarene til 233 gjester. Hotellet lever godt opp til denne kategoriseringen.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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 hotellet. 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.

Klageren tok ikke saken opp med hotellet eller med Vings stedlige representant. Klagen ble først fremsatt etter hjemkomst. Ving har anført at klageren fikk rom i den kategori han hadde betalt for og at man ved inspeksjon i ettertid ikke fant fuktighet eller mugg på det rommet klageren bodde i. Klageren har ikke fremlagt noen form for bevis, bilder etc., for at rommet eventuelt hadde fukt eller mugg. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har fått et annet produkt enn det han betalte for.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.*