

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. maur i leiligheten.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

245/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. maur i leiligheten.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 1 barn under 2 år med innkvartering i en 2-romsleilighet på Sunwing Alcudia Beach, Las Palmeras i perioden 11.07.15 - 19.07.15.

Klager ankom hotellet lørdag kveld 11.07.2015 og oppdaget en del maur på hotellrommet. Det var maur i gangen, i stuen, på badet, på balkongen og oppe på kjøkkenbenken. Klager sa fra i resepsjonen søndag 12.07, men ingenting ble gjort før de sa fra til renholdspersonalet mandag 13.07. Det ble vasket og ifølge renholdspersonalet også sprøytet mot maur.

Det var litt mindre maur dagen etter, men onsdag 15.07 var det like mye maur igjen. Klager sa nok en gang fra til renholdspersonalet og de skulle igjen vaske og sprøyte. Det samme gjentok seg og fredag kveld var det verre enn noen sinne. Det var veldig mye maur og det endte med at klager brukte en håndduk og vasket hele gulvet med oppvasksåpe før de klarte å legge seg. Klager følte det ikke hadde noen hensikt å klage mer på dette til hotellet, siden de skulle dra hjem dagen etter og tidligere klager ikke hadde hjulpet.

Dette ødela store deler av klagers opphold, da de hele tiden så seg for før de gikk på gulvet og brukte kjøkkenet. Klager var hele tiden nøye med å vaske etter måltid osv. og passet på at det ikke lå noen smuler noen plass. Dette skal ikke være nødvendig.

Klagers lille datter var til tider litt redd og de ble slitne av hele situasjonen. Klager hadde absolutt ikke forventet så store problemer med maur på et 4-stjerners hotell til over 20&nbsp;000 for en uke og de hadde i alle fall ikke forventet at det ikke ble ordnet.

Klager var overbeviste om at når de snakket med en svensk resepsjonist på et Sunwing hotell, så burde det holde. Klager viser til Vings henvisning: «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 vesentlig ulempe for kunden.»

Avhjelpen skjedde ikke innen rimelig tid, den skjedde ikke i det hele tatt. Ulempen med å klage gjentagende ganger, bo i en insektsinfisert leilighet og følelsen av å ikke bli tatt på alvor når man prøver å ordne problemet selv, anser klager ikke som «uten vesentlig ulempe for kunden».

Klager krever et prisavslag på 25 - 30% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

**Klager har ikke kontaktet Vings reiseledere på stedet for å melde i fra om problemer med maur. Ving påpeker viktigheten av å ta kontakt med turoperatøren 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 vesentlig 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.**

Vings Reiseinformasjon er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder. Her skriver Ving følgende under «Insekter og dyr»: Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet. Det ytes ingen erstatning for ulemper med insekter og dyr.

Ving har undersøkt nærmere med hotellet hva som ble rapportert til dem og hvilke tiltak som ble gjort. Resepsjonen har notert en henvendelse fra klager dagen etter ankomst. De sendte personale for å spraye mot maur umiddelbart. Etter dette har de ikke fått noen henvendelser fra klager.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag

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.

Nemnda legger til grunn at klageren tok kontakt med resepsjonen om maurproblemet, og at det da ble løst kortsiktig ved at en fra renholdspersonalet sprøytet mot maur. Etter det som er opplyst kom imidlertid maurene tilbake, og det ble igjen sprøytet etter at klageren hadde sagt fra til renholdspersonalet. Tiltaket hadde imidlertid i følge klageren kun kortvarig effekt.

Nemnda har forståelse for at det var slitsomt at maur stadig kom inn i leiligheten. Hadde klageren kontaktet Vings stedlige representanter er det mulig at de kunne ha løst problemet ved å flytte klageren til en annen leilighet eller til et annet hotell. Når slik kontakt ikke ble tatt, var arrangøren uvitende om problemet. I medhold av regelverket har klageren ikke krav på prisavslag når saken ikke ble tatt opp på reisemålet på en måte som ga arrangøren anledning til å avhjelpe manglene.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe 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.*