

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. maur og edderkopper i leiligheten.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

20/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. maur og edderkopper i leiligheten.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for to personer på Duna Golf i Maspalomas, innkvartering i en 2-romsleilighet i perioden 25.12.14 - 01.01.15.

Klager hadde maur og edderkopper i leiligheten. Guidene ble kontaktet både per telefon og sms. Klager fikk spray mot insekter for å spraye leiligheten selv. Dette hjalp ikke, ny kontakt med Ving uten at saken ble løst. Klager ønsket å bli flyttet til et annet hotell, men ifølge Ving var det fullt på hele Gran Canaria.

Klager la merke til at hotellet kun var beskrevet med 2\*\*, mens Ving markedsfører hotellet som 3,5 \*\*\*.

Når det gjelder internett, var klager klar over at dette var mot betaling, men det fremgår ingen informasjon om at det kun er en person om gangen som kan være tilkoblet.

Klager krever 50 % av reisens pris i refusjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

Duna Golf er klassifisert med 3 vinger + og regnes ut i fra dette som et anlegg av mellomklasse standard.

Ving måler kvaliteten på hotellene gjennom spørreskjema som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Resultatet av spørreundersøkelsene viser at Duna Golf oppnår et resultat på 3,7 av 5 som er beste vurdering. Ving har så langt hatt 1250 gjester på hotellet denne vintersesongen.

I henhold til informasjonen om klassifisering i Reiseinformasjonen på ving.no ser Ving på hotellet som helhet når hotellene klassifiseres. Hotellets beliggenhet, fasiliteter og tilbud

påvirker klassifiseringen og leilighetenes standard alene er ikke avgjørende. Ved offisiell klassifisering legger myndighetene andre kriterier til grunn og Vings klassifisering kan derfor avvike fra denne.

I henhold til omtalen består Duna Golf av bungalower i en stor og frodig hage. En må nok således forvente at insekter kan forekomme. Dette har likevel ikke vært et problem på hotellet. Det er under sesongen registrert svært få henvendelser om dette.

Ving viser til sine nettsider under Reiseinformasjonen hvor Ving tar forbehold om insekter. Følgende fremgår: «Insekter og dyr

Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet.».

Ving mottok henvendelse om maur i leiligheten 26. desember og fulgt opp og i henhold til rapporten som følger saken. Etter hva Ving forstår har det vært tale om et par til tre edderkopper, i tillegg til maur som det ble sprøytet mot.

Når det gjelder tilgang til internett, kan ikke Ving se at dette ble tatt opp med deres representanter under oppholdet.

Ving har refundert kr 500 per person, totalt kr 1.000.

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.

Det er klaget over insekter på rommet, blant annet maur og edderkopper. Klager kan heller ikke se at hotellet kan karakteriseres som et trestjerners + hotell.

Pakkereisenemnda viser til at det i subtropiske strøk stort sett er flere insekter enn det man er vant med hjemmefra. Dette opplyses det også om i de generelle vilkårene som er en del av avtalen. Den vanlige måten å bekjempe dette på er å spraye med insektsmiddel. Det fremgår av arrangørens logg fra oppholdet at det også ble gjort i dette tilfellet. Loggen viser etter nemndas syn at klageren fikk god oppfølging.

Når det gjelder hotellklassifisering, finnes det ingen internasjonal standard for dette. Ofte er det de lokale turistmyndighetene som klassifiserer hotellene. Det kan også være reisearrangøren som ut fra totaltilbudet - beliggenhet, hotellfasiliteter, gjesters tilbakemelding etc. klassifiserer hotellet. Det siste er etter det som er opplyst tilfelle i denne saken. Arrangøren opplyser at det er gjestenes positive tilbakemeldinger som er årsaken til klassifiseringen.

Nemnda bemerker at gjesters tilbakemelding etter nemndas syn ikke er en objektiv målestokk og lett kan bli misvisende ut fra at forskjellige gjester har forskjellige krav til hva som er en god ferieopplevelse.

Når det gjelder prisavslagens størrelse har Pakkereisenemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner etter en totalvurdering at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 3.200. Det er opplyst at det allerede er utbetalt kr 1.000. Dette beløpet kommer til fradrag.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, finner at Vings prisavslag er passende.

Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets syn.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 3.200. I dette beløpet kommer kr 1.000 til fradrag.

Vedtaket er fatet med den dissens som fremgår ovenfor.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.*