

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca. Klager anfører at leiligheten var full av maur. Det ble sprayet flere ganger til ingen nytte. På dag 4 ble det sprayet med et svært illeluktende stoff som sved i nese og hals, og de måtte holde seg ute hele dagen. Maurene kom likevel tilbake. De måtte gå med sko innendørs da det var maur over alt, også på ballkongen, i bademadrassene osv. Hun ba resepsjonen om å få bytte rom, men fikk vite at det var fullt.

Hun tenkte ikke på å kontakte servicetelefonen til Ving i og med at hun hadde kontakt med resepsjonen. En kveld var det vannlekkasje i leiligheten. Det dryppet fra taket mellom soverom og bad. En reparatør kom etter 1 ½ t. Da fløt det vann på gulvet. Reparasjonen hjalp ikke, men det kom en fra Sunwing og stanset lekkasjen midlertidig og dagen etter ble det reparert. Siste dagen fikk de gratis middag som kompensasjon. Ving har i tillegg tilbudt kr.2.000,-. Dette dekker ikke engang utgiftene til mat på restaurant fordi de ikke kunne bruke leiligheten til å lage mat. De ønsker dekket ny ferie eller større kompensasjon.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

196/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 33.315

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at leiligheten var full av maur. Det ble sprayet flere ganger til ingen nytte. På dag 4 ble det sprayet med et svært illeluktende stoff som sved i nese og hals, og de måtte holde seg ute hele dagen. Maurene kom likevel tilbake.

De måtte gå med sko innendørs da det var maur over alt, også på ballkongen, i bademadrassene osv. Hun ba resepsjonen om å få bytte rom, men fikk vite at det var fullt.

Hun tenkte ikke på å kontakte servicetelefonen til Ving i og med at hun hadde kontakt med resepsjonen.

En kveld var det vannlekkasje i leiligheten. Det dryppet fra taket mellom soverom og bad. En reparatør kom etter 1 ½ t. Da fløt det vann på gulvet.

Reparasjonen hjalp ikke, men det kom en fra Sunwing og stanset lekkasjen midlertidig og dagen etter ble det reparert.

Siste dagen fikk de gratis middag som kompensasjon.

Ving har i tillegg tilbudt kr.2.000,-. Dette dekker ikke engang utgiftene til mat på restaurant fordi de ikke kunne bruke leiligheten til å lage mat.

De ønsker dekket ny ferie eller større kompensasjon.

Ving har vist til at vannlekkasjen ble raskt utbedret.

Det er videre vist til forhåndsinformasjonen om at man normalt ikke har krav på kompensasjon for ulemper med maur, kakerlakker etc. I dette tilfelle har problemet vært større enn normalt, og Ving har derfor tilbudt en kompensasjon på kr.2.000,- i tillegg til middagen til 100 euro som klager fikk av hotellet.

Hotellet fikk aldri noen henvendelse om bytte av leilighet, og heller ikke Vings servicetelefon ble kontaktet om problemene.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal få anledning til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra om problemet på stedet og så snart som mulig.

Maur og insekter er svært vanlig på sydlige feriesteder. De bekjempes normalt med spray, som ofte må gjentas. Detter er det informert om i Vings reiseinformasjon.

Bare i spesielle situasjoner hvor maurplagen ikke lar seg bekjempe på vanlig måte, kan det bli tale om kompensasjon. I dette tilfelle må det legges til grunn at plagen var større en normalt og større enn det som må forventes - noe Ving har akseptert.

Klager tok imidlertid aldri kontakt med Vings guider for bytte av leilighet, noe det må antas at Ving hadde hatt større mulighet for å få ordnet.

At Ving dermed ikke fikk anledning til å avhjelpe problemet, må få betydning for kompensasjonens størrelse.

Når det gjelder vannlekkasjen, er den i utgangspunktet også en mangel.

Det legges til grunn at den ble stanset i løpet av kort tid og endelig utbedret dagen etter. Denne mangel var derfor av begrenset betydning.

Samlet sett finner nemnda at kompensasjonen bør settes til kr 3.000,-

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en total kompensasjon på kr 3.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.