

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dårlig inneklima, fuktig og ekkel lukt, samt mistanke om mugg.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01765

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet Hotel Blue Marlin, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 08.12.2022 - 22.12.2022. Totalpris 14 650 kroner.

Klager har anført at det i leiligheten de fikk tildelt på Blue Marlin var dårlig inneklima, klamt, fuktig og en ekkel lukt, samt mistanke om mugg. Vinduet på badet var pill råttent og lot seg ikke åpne. Det var også fuktskader på dør og vinduer. Klager skriver at første halvdel av ferien ble spolert og det ble flere timer med venting uten hotellrom. Klager opplevde å bli negativt påvirket av inneklimaet i form av luftveisplager. Klager byttet hotellrom to ganger i løpet av 24 timer, noe som medførte stress og usikkerhet.

Den 13. desember tok de kontakt med Ving, etter mange forsøk på kontakt med resepsjonisten som ikke var der til oppgitte tider. Klager sendte bilder på e-post til Ving og guiden kom og sjekket klagers leilighet ca. kl. 14:00 samme dag. Klager ønsket ikke et nytt rom på Blue Marlin, men å flytte til et annet hotell. Den 14. desember ble klager oppringt fra Ving og de ble lovet nytt rom med stor veranda på Barlovento mot et administrasjonsgebyr på 35 euro, noe klager takket ja til. Neste dag fikk klager beskjed om at rommet de dagen i forveien ble lovet, var blitt leid ut. Dette medførte bytte av rom to ganger på 24 timer og flere timer uten hotellrom. Dette ødela store deler av klagers ferie.

Klagers krav: 7 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Under bestilling har klager huket av for å ha lest og forstått viktig å vite og reisevilkårene. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser og opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider.

Blue Marlin er et enkelt leilighetshotell som Ving har kategorisert til 2+. Det er viktig for Ving at kunder som bestiller dette hotellet kjenner til at det er enkelt og Ving har blant annet informert om at hotellet ble bygget i 1995 og det ble sist renoveret i 2013. I 2020/2021 ble leilighetene pusset opp. Det vil si at det har blitt malt og byttet møbler. Vinduer og dører osv. ble byttet under renoveringen i 2013 og det var 9 år siden ved klagers besøk på hotellet.

Fem dager etter ankomst, den 13. desember 2022 tok klager kontakt med Vings representanter på reisemålet og la frem forholdet klager har informert nemnda om. Samme dag avtalte Ving med klager at de skulle komme og se på leiligheten. Under befaring av leiligheten ble det tatt det bilder som Ving har vedlagt. Ving skriver at man av bildene kan se slitasje og at treverket er tørt. Etter befaring av leiligheten litt senere på dagen skrev Ving en oppsummering av befaringen til klager.

Videre kommunikasjon mellom Ving og klager omhandler hotellbytte. I og med at det ble konstatert at det ikke var mugg i leiligheten, foreligger det ingen mangel. Etter forespørsel fra klager om å bytte hotell, jobbet Ving videre med å se på hvilke muligheter som fantes for at klager skulle kunne bytte hotell. Klager ønsket ikke å bytte leilighet på Hotel Blue Marlin.

Den 13. desember svarte ikke klager på SMS, men ringte Ving 14. desember ca. kl. 12:00. I samtale med Vings representant fortalte klager at de ønsket å bytte hotell samme dag. Ving forklarte at det kanskje ikke var mulig, men det ble lagt inn beskjed til reservasjonsavdelingen. Ca. kl. 17:00 samme dag fikk klager bekreftet fra Ving at Hotell Barlavento, kategorisert til 3, hadde et ledig rom. Klager bekreftet at de ønsket å flytte og betalte 35 euro.

Den 15. desember ca. kl. 10:00 fikk Ving informasjon fra Barlavento at rommet ikke var ledig likevel. Klager flyttet til Barlavento samme dag, men fikk beskjed om at de måtte bytte til en annen leilighet med høyere standard den 16. desember. Denne leiligheten fikk de beholde resten av oppholdet. Som en beklagelse refunderte Ving 35 euro som klager betalte for å flytte.

Gran Canaria er et mangfoldig reisemål som bland annet er kjent for subtropisk havklima med ensartet og behagelig vær hele året. Været om vinteren, desember, januar og februar, har de laveste temperaturene. Solen skinner i gjennomsnitt 5-6 timer om dagen, mens det på kvelden er kjøligere og det er normalt nødvendig med varmere bekledning

på kvelden. Når det er varmt på dagen og kjølig på kveldene oppstår det kondens og det kan resultere i at det blir fuktig. Vær og vind er ikke noe Ving er herre over.

Slik Ving ser det, er avtalen levert, slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen mellom partene. Det foreligger ikke feil eller mangler som berettiger kompensasjon etter klagers forklaring til Pakkereisenemnda.

Ving har tilbudt klager en kompensasjon på en dagsandel da rommet de betalte ekstra for på Barlavento ikke kunne tildeles hele oppholdet slik de fikk informasjon om, og fordi de måtte bytte rom dagen etter. Ving har gitt en dagsandel av grunnprisen, minus tillegg, rabatter og gebyrer, tilsvarende 900 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet Hotel Blue Marlin, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 08.12.2022 - 22.12.2022. Totalpris 14 650 kroner.

Klagers krav: 7 000 kroner.

Fem dager etter ankomst, den 13. desember 2022 tok klager kontakt med Vings representanter på reisemålet da de hadde mistanke om mugg og inneklimate var dårlig i leiligheten. Under befaring av leiligheten sammen med en representant fra Ving ble det tatt bilder som Ving har vedlagt. Ving skriver at man av bildene kan se slitasje og at treverket er tørt.

Blue Marlin er et enkelt leilighetshotell som Ving har kategorisert til 2+. Basert på fremlagte bilder kan nemnda ikke konkludere med at det var mugg og dårlig inneklimate i den aktuelle leiligheten og at leiligheten ikke samsvarte med Ving sin kategorisering.

Ving forsøkte å finne en løsning, men klager ønsket ikke å bytte leilighet. Klager ønsket derimot å bytte hotell. Ving lovte etter hvert å flytte klager til Hotell Barlavento som er kategorisert med 3. Klager skulle betale 35 euro ekstra for hotellbytte. Klager flyttet til Barlavento samme dag, men fikk beskjed om at de måtte bytte til en annen leilighet med høyere standard den 16. desember. Denne leiligheten fikk de beholde resten av oppholdet. Som en beklagelse refunderte Ving 35 euro som klager betalte for å flytte.

Ving har tilbudt klager en kompensasjon på en dagsandel da rommet de betalte ekstra for på Barlavento ikke kunne tildeles hele oppholdet slik de fikk informasjon om, og fordi de måtte bytte rom dagen etter. Ving har gitt en dagsandel av grunnprisen, minus tillegg, rabatter og gebyrer, tilsvarende 900 kroner.

Etter nemndas vurdering foreligger det ikke et avvik i forhold til hva som er avtalt mellom partene, men det var uheldig at klager på nytt måtte flytte etter å ha byttet hotell. Nemnda anbefaler at Ving utbetaler tilbudt kompensasjon på 900 kroner. Klager gis ikke medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)