

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugg, dårlig renhold og hotellstandard og at turarrangøren var ikke behjelpelige med å finne en annen tilfredsstillende leilighet.

### Dato

11.11.2016

### Saksnummer

57/16P

### Tjenesteyter

Solgruppen AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet mugg, dårlig renhold og hotellstandard og at turarrangøren var ikke behjelpelige med å finne en annen tilfredsstillende leilighet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for 1 person på en fellestur med 4 ukers opphold i et enkeltrom i leilighet med 1 soverom på Arimar Apartments i perioden 15.01.16 - 12.02.16.

Ved ankomst var klager den eneste i gruppen som ble sluppet av utenfor Apartment Arimar kl. 23.00. På hotellet var alt mørkt og resepsjonen stengt. Klager gikk rundt hotellet og ropte om hjelp. Av en annen gjest fikk han beskjed om å se på døren i resepsjonen hvilken leilighet han skulle ha. Klager fant nøkkelen, men leiligheten var låst. Etter en stund dukket det endelig opp en person fra Solgruppen med nøkkel.

Klager fikk sjokk da han kom inn i leiligheten. Det hadde vært vannlekkasje nedover veggen på innsiden av døren med mugg i murpussen. Da klager er allergisk mot mugg, var dette uheldig. I oppholdsrommet var det en to seters sofa, men ingen stoler og salongbord. Veggene var malt i utrivelige farger. På soverommet var det skittent og spindelvev. Dårlige solforhold på balkongen.

Dagen etter ankomst kontaktet klager Solgruppen med ønske å bytte til et annet hotell, men alt var opptatt. Guiden informerte om at det ville bli en annen leilighet ledig om 2 dager. Ifølge klagers advokat var denne leiligheten i like dårlig stand som den første med fukt, råte og dårlig rengjøring. Da det var klart at alle rommene på Arimar Apartments viste seg å være i like dårlig stand, og Solgruppen informerte at det ikke var mulig å oppdrive andre ledige leiligheter, fant klager det nytteløst å forholde seg til kontoret i Puerto Rico. Frem til klager dro hjem den 4. februar bodde han derfor hos en bekjent i Puerto Rico.

Klagers advokat krever heving av avtalen, jfr. pakkereiselovens § 6-3 med erstatning for merutgifter ved leie av rom hos bekjentskapet i Puerto Rico på kr 6.000 og hjemreisen på

kr 2.010. Subsidiært kreves det prisavslag jf. Pakkereiselovent § 6-2, tilsvarende prisen på pakkereisen med fratrekk for flyreisen til Gran Canaria, i tillegg til erstatning for leie av rom hos bekjentskapet på kr 6.000 og for hjemreisen på kr 2.010.

Det vises for øvrig til brev fra klager og hans advokat.

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

Annonsen som stod i Aftenposten den 05.12.15 og var en fellesreise til Puerto Rico den 15.01.16. Klager kontaktet Solgruppen per telefon og ble informert om at de kun hadde et hotellalternativ igjen på denne fellesreisen, Hotel Ariamar. Dette var et ekstra bosted som de kunne tilby da de to andre bostedene var fullbooket. Beskrivelse ble gjort per telefon og klager aksepterte Arimar.

Klager ble innkvartert i 1. etasje, ikke i underetasjen, ved entreen til Arimar, et 2-stjerners + alternativ.

Klager kontaktet Solgruppens guider på en søndag og fikk tilbud om å flytte til en annen leilighet opp i etasjene på Arimar på tirsdag for å slippe treet som var plassert ved entreen. Leilighet 38 hadde sol på balkongen. Klager skulle bekrefte byttet til kontoret. Det fantes ikke andre ledige leiligheter i Puerto Rico.

Klager flyttet til venner uten at Solgruppen hadde fått beskjed om det og benyttet seg følgelig ikke av tilbudet om å flytte til leilighet 38.

Det er korrekt at klager ikke ble kontaktet per telefon. Solgruppens guider forsøkte å nå klager personlig ved å besøke han på hotellet, uten å treffe han. Etter noen dager kunne resepsjonen informere guidene om at klager ikke hadde vært på hotellet på flere dager. Nøkkelen lå i resepsjonen, men han hadde ikke sjekket ut. Den 8. februar fikk Solgruppen e-post fra klager om at han var hjemme i Norge.

Solgruppen mener de har forsøkt å løse problemene som oppstod og kan ikke godta klagers krav om refusjon av reisen, minus flyreisen ned.

Ettersom klager ikke deltok på fellesutflukter og middager, samt den negative opplevelsen ved ankomsten, har Solgruppen tilbudt klager et prisavslag på kr 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra Solgruppen.

### **Nemnda bemerker:**

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen, jfr. pakkereiselovent § 6-3 første ledd.

Hvis kunden hever avtalen i medhold av pakkereiselovent § 6-3 første ledd, har kunden, dersom det inngår et transportelement i pakkereisen, krav på vederlagsfri transport til avreisestedet eller til et annet sted som måtte være avtalt mellom partene.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk oppgitt hvilket hotell han skulle bo på i forbindelse med bestillingen. Så vidt nemnda kan skjønne ble det imidlertid ikke gitt opplysninger om at dette hotellet var av lavere standard enn de hotellene de øvrige deltakerne på fellesreisen ble innkvartert på.

Klageren har anført at han ikke ble møtt da han ankom et stengt hotell, men måtte gå rundt og lete etter noen som kunne hjelpe ham å komme inn. Etter en tid om en representant for arrangøren, og klageren ble låst inn i en leilighet som lå i byggets nederste plan.

Klageren har videre anført at leiligheten hadde en skade etter vannlekkasje nedover veggen, samt fukt og mugg i murpussen. Den var dårlig rengjort og mangelfullt møblert. Den lå slik plassert at det var dårlige solforhold på balkongen på grunn av et stort tre. Ettersom arrangøren ikke har kommentert leilighetens renhold eller standard, legger nemnda klagerens beskrivelse til grunn.

Dagen etter ankomst (søndag) henvendte klageren seg til arrangøren, og fikk opplyst at intet kunne gjøres før mandag. Mandag fikk han beskjed om at han onsdag kunne flytte til en tilsvarende leilighet litt høyere opp i bygget. Denne viste seg imidlertid å være i like dårlig stand som den første. Nemnda legger også denne opplysningen til grunn ettersom heller ikke dette punktet er kommentert av arrangøren.

Klageren fikk etter dette leie seg inn hos en bekjent og bodde der inntil denne skulle reise hjem til Norge. Klageren bestilte flybillett på samme avgang som sin bekjente, og returnerte til Norge 4. februar, 8 dager før tiden.

Nemnda legger til grunn at arrangøren forsøkte å kontakte klageren på det hotellet han opprinnelig skulle ha bodd på, men at de ikke forsøkte å få kontakt med ham på telefon i løpet av de nesten tre ukene han var på Gran Canaria.

Nemnda tar ikke standpunkt til om hotellets standard i utgangspunktet lå innenfor det man må godta når man bestiller en pakkereise gjennom Solgruppen. Det innebærer imidlertid en mangel når leiligheten var skitten og med muggflekker, fukt og mugglukt. Mugg er allergifremkallende.

Klageren må etter regelverket gi arrangøren en mulighet til å utbedre manglene for å ha retten til prisavslag eller heving i behold. Etter nemndas syn gjorde han det, men det må legges til grunn at det han ble tilbudt som alternativ ikke var annerledes enn den leiligheten han allerede hadde og anså som ubeboelig. Han fikk opplyst at noe annet ikke er tilgjengelig.

At klageren anså leilighetene i Arimar Apartments som ubeboelige på grunn av skitt og fuktighet og mugg støttes av hans videre adferd. Han valgte å dele bosted med en bekjent resten av den tiden han var på Gran Canaria, fremfor å benytte leiligheten på Arimar Apartments.

Så vidt nemnda kan se har arrangøren ikke anstrengt seg i særlig grad for å avhjelpe boforholdene. Etter at han fikk beskjed om at alt var fullt på Gran Canaria ble han ikke kontaktet.

Nemnda finner at klageren har krav på å heve avtalen, jfr. pakkereiseloven § 6-3, idet det etter nemndas syn foreligger alvorlig svikt fra arrangørsiden. Både mangelen og formålet med reisen tilsier at kunden ikke kan forventes å betale for tjenesten. Han har da krav på å få tilbakebetalt det beløpet han har betalt i henhold til avtalen. Dersom det, som her, inngår et transportelement i pakkereisen, har han videre krav på vederlagsfri transport til avreisestedet.

Det er opplyst at reisen kostet kr 21.870. I tillegg betalte han kr 2.010 for flybillett hjem. Totalt beløp blir da kr 23.880. Nemnda kan ikke se at klageren i tillegg har krav på å få erstattet de utgiftene han hadde til annet bosted frem til det tidspunktet han reiste hjem.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt reisens pris samt utgifter til hjemreise med kr 23.880.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*