

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder luktproblemer på hotell, Gran Canaria.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

54/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Destinasjon: Gran Canaria**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 16.690,-**

**Tidspunkt: 221211 - 291211**

### Saken gjelder:

Saken gjelder luktproblemer på hotell, Gran Canaria.

Klager anfører at de opplevde en betydelig lukt av septikk også innendørs både på kvelds- og nattestid. Det medførte at måltider på kveldstid ikke kunne gjennomføres. De fikk også søvnproblemer. De klaget til hotellet to ganger den 23. desember - dagen etter ankomst. En tekniker fra hotellet helte en væske i avløpet i korridoren og i dusjen. I e-post til Ving natt til 27. desember opplyste klager at lukten var like ille.

Klager krever kr. 6.500,- i kompensasjon.

Ving anfører at klager ventet til 2 dager før hjemreise med å ta opp problemet med Ving. Klager ønsket da ikke å bytte rom. Vings ansatte har ikke registrert noen lukt, men Ving har tilbudt kr. 1.500,- for å løse saken.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den ikke samsvarer med et som er avtalt eller forutsatt i avtalen - § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal få anledning til å benytte sin rett til å avhjelpe er det

nødvendig at den reisende som har noe å klage over, gjør turoperatøren oppmerksom på problemet på stedet.

Det fremgår av e-post korrespondansen mellom klager og Ving at Ving ikke har vært helt ukjent med at det tidvis kan være et luktproblem på hotellet. Etter å ha opplyst at de ikke har hatt andre henvendelser om problemet sies det i e-post av 17. januar:

«Imidlertid vet vi at det ofte kan være slik at lukt kan oppstå de dager det blåser kraftig mot land. Men som nevnt har vi ikke erfart slikt tidligere denne vinter».

Reklamasjonsnemnda finner det på denne bakgrunn sannsynliggjort at det har vært et luktproblem som utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand.

Imidlertid tok klageren ikke opp dette med Ving før ca. 2 dager før hjemreise, etter at han hadde snakket med hotellet om det like etter ankomst.

Ving fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Hvis lukten, som antydnet av Ving, kom fra havet, antas det at å bytte rom på samme hotell ikke var et aktuelt alternativ. Men bytte av hotell kunne ha vært aktuelt alternativ hvis Ving hadde fått kunnskap om problemet.

Reklamasjonsnemnda finner etter en helhetsvurdering at Vings tilbud om kr. 1.500,- er en passende kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover de tilbudte kr. 1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.*