

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder kritikkverdige boforhold.

Dato

..

Saksnummer

24/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Saken gjelder kritikkverdige boforhold.

Klager anfører:

Da klageren ankom hotellet på kvelden søndag den 22. desember 2013, var lukten det første de la merke til. Det luktet kloakk og mugg. Selv etter omfattende lufting var lukten den samme. Klesskapet i soverommet luktet så ille at det ikke kunne benyttes.

Morgenen etter ankomst var det ikke varmt vann i dusjen.

Det utviklet seg også en lekkasje over sengen i soverommet som var så stor at takplatene bulet seg og vann dryppet ned i sengen. Onsdag den 25. desember tok de kontakt med Vings guide Olivia klokken 17.09. Hun skulle ordne opp og ringe tilbake. Klageren hørte deretter ikke noe mer fra henne. Etter å ha ventet på en reparatør som ikke kom, måtte klageren, som hadde all inclusive, forlate rommet for å spise.

Dette ble det gitt beskjed om til Ving. Etter flere kontakter ble det klart at lekkasjen ikke ville bli reparert. To representanter fra rengjøringspersonalet så imidlertid på rommet. De tok affære da de så skadeomfanget, og klageren fikk bytte til en mindre leilighet enn den han hadde betalt for. Torsdag 26. desember, da det ble klart at leiligheten de opprinnelig hadde var ubeboelig, fikk de flytte til naboleiligheten.

Deres opprinnelige leilighet var nå en byggeplass. Den leiligheten de etter fire dager ble flyttet til holdt omtrent den standarden de hadde betalt for.

Klageren anser det for rimelig å få kompensert et beløp som tilsvarer følgende:

En rimelig erstatningssum vil være NOK 15.811,-. Det er 13.611,- for 4 netter i rom som ikke tilsvarer den varen som er bestilt, og 2.200,- for to kvelder med ompakking og flytting, samt venting og avbrytelser av aktiviteter som følge av saken.

Ving Norge AS beklager at oppholdet ikke ble slik klageren forventet.

Etter Vings syn har imidlertid klageren ventet for lenge med å ta kontakt med Vings representanter på stedet. Eventuell kompensasjon gis ikke før fra det tidspunkt Vings representanter blir kontaktet om saken.

Da klageren tok kontakt med Ving om kvelden 25. desember, ringte guiden straks til hotellet og rapporterte om vannlekkasjen. Da de senere fikk beskjed om at intet var gjort, ordnet de med alternativ innkvartering. Da guiden fikk beskjed om at det var ordnet med bytte av leilighet fra neste dag, trodde vedkommende at klageren var godt fornøyd.

Svikt eller mangler er det hotellene som må løse. Vings representanter skal imidlertid følge opp. Det er beklagelig at klageren måtte flytte flere ganger og at han måtte bruke tid på oppfølging.

Ving har tilbudt en kompensasjon på kr 1.000,- pr. person for tiden fra guiden ble orientert om problemene den 25. desember og frem til det ble ordnet med permanent bytte av leilighet.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Beskrivelsen av klagerens ferieuke og leilighetens tilstand innebærer etter nemndas syn klart at reisen avvek fra det som var avtalt eller forutsatt i avtalen.

Vings guide ble kontaktet på ettermiddagen den 25. desember etter at klageren og familien i to, tre dager hadde oppholdt seg i en leilighet som i utgangspunktet var tilnærmet ubeboelig på grunn av lekkasje, kloakkluft og muggluft. At leilighetens tilstand var under enhver kritikk og ubeboelig, viser det faktum at hotellet satte i gang ombygging av leiligheten i romjulen, slik de vedlagte bildene viser.

Nemnda er ikke enig med Ving når arrangøren hevder at slike boforhold ikke berettiger til kompensasjon før det er fremsatt klage til Vings stedlige representant.

Etter nemndas syn må det være reisearrangørens ansvar å påse at den innkvarteringen som tilbys holder et visst minstemål hele sesongen igjennom. I denne saken ser det ut til at skadene i leiligheten har utviklet seg gradvis inntil den ble helt ubeboelig.

Gjestene fant vann fra lekkasje på gulvet allerede den første morgenen.

Etter nemndas syn må gjestene kunne velge å tilbringe ferien med å feriere heller enn å bruke tid og utgifter på å komme i kontakt med arrangørens stedlige representant.

Hotellet fant etter inspeksjon at leiligheten var farlig og ubeboelig på grunn av omfattende vannlekkasje fra leiligheten i etasjen over. Vannet rant ned i sengen der to personer skulle sove, og taket bulet så faretruende at det kunne løsne og falle ned i sengen.

Nemnda legger til grunn at klageren bodde under kritikkverdige forhold i tre netter og at familien den fjerde natten fikk en leilighet som var mindre enn den de hadde betalt for. Den ene av gjestene måtte da sove i stuen. Gjестene måtte også pakke og forlate rommene to ganger i løpet av en ukes opphold.

I tillegg til dette hadde klageren og familien mye arbeid og forstyrrelser.

De ringte selv flere ganger til Ving, og ble oppringt flere ganger. De kom imidlertid aldri noen Ving-guide. Vings påstand om at guiden ordnet med nytt rom stemmer ikke med gjestens gjengivelse av hendelsesforløpet. Etter nemnda syn må gjestene kunne velge å tilbringe ferien med å feriere heller enn å bruke ytterligere tid og utgifter på å komme i kontakt med arrangørens stedlige representant. Dog er det viktig at arrangøren får beskjed så raskt som mulig om forhold som ikke er tilfredsstillende.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på kompensasjon også for tiden før han fremsatte klage til den stedlige representanten, og finner at kompensasjonen passende kan settes til 50% av reisens kostende, avrundet til kr 12.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler det gis en kompensasjon på kr 12.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet Silje Jystad, Forbrukerrådet John-Greger Thorsen, Solia 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.