

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av muggsopp i leiligheten.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

126/14P

Tjenesteyter

Berg-Hansen Reisebureau Vestfold AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av muggsopp i leiligheten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge reiste den 31.12.13 til Tenerife for et 6 ukers opphold på hotell Laguna Park II. I leiligheten de fikk tildelt var det muggsopp og fuktig.

Klager tok bilde av muggsoppen. For klager som er astmatiker medførte dette problemer og hun ble syk. Hun henvendte seg flere ganger til resepsjonen ved hotellet og ba om å få bytte leilighet, men det var umulig. Til slutt fikk hun en i betjeningen til å skrive under på at han hadde sett bildet som hun hadde tatt av muggsoppen og bekrefte at han synes det var ille. Hun fikk byttet leilighet etter 5 uker, men den nye leiligheten var like ille.

Klager krever prisavslag fordi mye av oppholdet ble ødelagt som følge av dette.

Berg-Hansen har i det vesentlige anført:

Berg-Hansen har innhentet et svar på klagen fra sin leverandør, Sunhotels.

Klager har ikke kontaktet Berg-Hansen da hun var på Tenerife og de har således ikke fått mulighet til å avhjelpe mangelen.

Sunhotels har svart at klager ba om bytte av leilighet da de ønsket mer sol og å bo nærmere resepsjonen. Ingen i hotelledelsen ved hotellet er blitt informert om at klager var misfornøyd fra starten av sitt opphold. De ble tilbudt bytte av leilighet så snart hotellet fikk beskjed om at de ikke var fornøyde.

Noen dager før klagers ankomst var det store nedbørsmengder og kraftig vind.

Flere av leilighetene på hotellet var derfor under reparasjon som følge av uværet og det var derfor ikke så mange leiligheter å velge mellom da klager skulle bytte.

De fikk tilbud om ny leilighet den 04.02.14.

Sunhotels har tilbudt klager en oppgradering til en leilighet med utsikt ved en eventuell fremtidig booking. Berg-Hansen har tilbudt klager et gavekort på kr 500.

Berg-Hansen finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

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.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Klageren hadde problemer med muggsopp og fuktighet i leiligheten fra hun ankom reisemålet. Klageren har opplyst at hun oppsøkte resepsjonen flere ganger for å få bytte leilighet. Dette fikk hun først tilbud om da det gjensto ca. en uke av et seks ukers opphold. Det er ikke gitt opplysninger fra hotellet som tyder på at denne fremstillingen ikke er riktig. Tvert i mot bekrefter hotellet at de hadde problemer på mange av rommene på grunn av sterk nedbør og vind noe før klageren ankom Tenerife. Disse rommene måtte repareres, og det var derfor ikke lett å finne et alternativt bosted. Den leiligheten klageren til slutt ble tilbudt var like ille som den hun inntil da hadde bodd i. Det er imidlertid beklagelig at hun ikke kontaktet Berg-Hansen på et tidligere tidspunkt slik at hun kunne fått hjelp derfra.

Etter dette legger nemnda til grunn av reisen led av en mangel.

Komplekset Laguna Park II er klassifisert med to stjerner +, og er et enkelt leilighetskompleks. Selv om det da ikke kan kreves særlig høy standard, er det likevel ikke slik at det kan tilbys helsefarlige boenheter.

Nemnda legger til grunn at klageren ble syk og at hun fikk luftveisproblemer av å bo i så fuktige omgivelser. Det vises til fremlagte legeopplysninger.

Nemnda finner at klageren burde ha henvendt seg til Berg-Hansen på et langt tidligere tidspunkt, og det må få betydning for prisavslaget. Etter dette finner nemnda at klageren bør få refundert 10 % av reisens pris, avrundet til 2.360 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får erstattet 10 % av reisens pris, avrundet til 2.360 kroner.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.