

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om minimum 50 % prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

219/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om minimum 50 % prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie reiste på ferie til Side i Tyrkia og skulle bo på Side SU Apart Hotel. Ved ankomst til hotellet oppdaget de muggsopp på rommene. De klaget umiddelbart til hotellets manager. Han presiserte gjentatte ganger at disse problemene skulle hotellet løse og at de ikke skulle ta kontakt med Ving fordi hotellet skulle gjøre dette umiddelbart. Videre fortalte han at de hadde daglige møter med Ving hvor de informerte Ving om eventuelle problemer.

Klager tok imidlertid kontakt med Ving selv og gjennom ferien ble det tilnærmet daglig telefonkontakt og møter angående mugg på rommene og diverse mangler som tett sluk i dusjen på badet, kloakklukt på badet hele tiden, lekkasje på toalettet og svært dårlig rengjøring, blant annet ble brukte håndklær ble brettet sammen og lagt frem til bruk igjen. Safer på rommene var ikke festet til veggen, så eventuelle tyver kunne bare ta med seg safen da denne var liten og lett. Klagers sønn, som har vært symptomfri på astma i to år, måtte begynne med astmamedisin under ferien som et utslag av muggsopp på rommene.

Klagers familie fikk ferieturen spolert grunnet store forekomster av mugg på rommene samt andre problemer som beskrevet over.

De byttet rom flere ganger og aksepterte også at de fikk dobbeltrom i stedet for familierom for å forsøke å løse problemene.

Før de reiste på ferien fikk de en e-post fra Ving hvor de bekreftet at det ikke var noen byggeaktivitet på hotellet. Dette stemte ikke. Rommene i nederste etasje ved bassenget var ikke ferdigstilt og her var det byggeaktivitet hele første uken. Videre var det boring i betongvegger som de ble vekket til gjentatte ganger. Bygging av trapp ved bassenget, skjæring, sliping og sveising over flere dager.

Klager viser til bilder, film som ble vist Vings personale på reisemålet og bilder som Ving selv tok av manglene som er beskrevet. Hver gang de byttet rom ble det vasket, malt og silikonert for å skjule muggproblemene. Ving forsøkte å kjøpe seg ut av problemene med å tilby middag til kr 500 for hele reisefølget, flere tilbud kom og på tur hjem ringte de og tilbød kr 3.000 som kompensasjon for alle problemene.

Klager krever minimum 50 % prisavslag for manglene ved hotellet.

Ving har i det vesentlige anført:

Side SU Apart Hotel oppnår et godt resultat, med karakteren 4,6 av 5,0 som høyeste skår, i spørreundersøkelsene som Vings gjester har svart på under sesongen. Ving har i sommer hatt ca. 2.000 gjester boende på hotellet. Det er utover de to aktuelle sakene for dette reisefølget registrert et par andre saker tidligere på sesongen som omhandler fuktskade. Ving stiller seg derfor uforstående til at hotellet skal ha store utfordringer med fuktskader i mange av rommene på hotellet, med en kapasitet på 92 rom.

Det er beklagelig at klager ventet en uke med å kontakte Vings representanter og ikke tok kontakt med det samme, slik de oppfordrer til. Ving viser til teksten på billetten:

«ER DET NOE DU IKKE ER TILFREDS MED PÅ REISEMÅLET

Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.»

Det er enklere for Vings representanter å finne en rask og god løsning om de blir kontaktet tidlig. Det er i dette tilfellet bestilt dublettrom på ca. 31 kvm. Dobbeltrommene er på ca. 24 kvm. Ving viser til rapporten fra reisemålet der det fremgår at det ble oppgradert fra opprinnelig rom til rom med større balkong og havutsikt for siste del av oppholdet. Det synes ikke som at Vings representanter har kjent til at klager har hatt problemer med tett sluk i dusj eller kloakklukt på badet.

Deler av hotellet er nytt og det har gjenstått noe arbeider den første uken av oppholdet. Ved at dette pågikk under tiden før de hadde kontakt med Ving, har Ving ikke fått muligheten til å følge opp dette. Ving har ikke registrert andre tilbakemeldinger om arbeidet.

Ving har i anledning saken gitt en kompensasjon på ca. 35 % av reisens pris for en uke og finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at hotellet klageren bodde på hadde problemer med muggsopp i flere av rommene. Klageren opplyser at hans sønn, som har astma, måtte begynne å bruke astmamedisiner igjen under oppholdet. Det er vedlagt bilder som viser muggforekomster, og både klageren og arrangørens representant bekrefter at det har vært ansatte på hotellet inne på rommene og sprayet silikon over muggflekker. Nemnda viser blant annet til notat av 17. juli kl. 14.30. Det er videre bekreftet av familien flyttet tre ganger innen hotellet for å forsøke å få rom uten mugg og fuktighet. Arrangøren er av den oppfatning at en av flyttingene var en oppgradering fordi det var en noe større balkong og bedre utsikt på ett av rommene. Nemnda kan ikke se at det er tale om en oppgradering. Det var bestilt 2 familierom med 4 senger. De rommene som familien ble flyttet til var adskillig mindre, og datteren måtte tilbringe nettene i en stolseng.

Klageren har også tatt opp andre forhold, som tett sluk, kloakklukt, dårlig renhold og byggearbeider som forstyrret.

Arrangøren har gitt et prisavslag for byggearbeidene, men mener at de ikke er ansvarlige for feil og mangler den første uken, ettersom klageren ikke kontaktet de stedlige representantene før etter en uke.

Nemnda er enig i at arrangørens representanter skal kontaktes så snart man har noe å klage over. Når det gjelder byggestøy kan nemnda imidlertid ikke se at slik kontakt ville ha gjort noe fra eller til. Når et hotell bare er delvis ferdig, fremstår det ikke som sannsynlig at eieren stopper byggearbeidene fordi gjester klager. Gjester som blir forstyrret av byggearbeider vil et hotell ha i hele gjestesesongen. Videre fikk klageren, uten å blande inn Vings representanter, bytte rom etter å ha klaget. Problemet var imidlertid at også de nye rommene hadde muggproblemer. Så vidt nemnda kan se av de vedlagte rapporter skjedde intet annet etter at Ving var koblet på saken, enn at det ble fremsatt forskjellige tilbud om en minnelig løsning i form av en økonomisk kompensasjon, middag på arrangørens regning etc., noe klageren ikke godtok.

Nemnda legger etter bevisførselen til grunn at det produktet som er levert lider av mangler. Spørsmålet er hvilket prisavslag manglene bør føre til. Etter en samlet vurdering finner nemnda at et prisavslag på 35% av reisens pris er passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på 35% av reisens pris, avrundet til kr 14.700,-.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.