

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk flytte til en leilighet høyere opp i etasjene pga. kloakklukt og insekter.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

127/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk flytte til en leilighet høyere opp i etasjene pga. kloakklukt og insekter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 4 ukers reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet type B, over bassengområdet med begrenset utsikt på Altamar, Puerto Rico i perioden 28.02.15 - 28.03.15.

Klager la tidlig ønske om å få byttet leilighet til høyere opp og bedre luft. Klager var villig til å betale kostnaden for å kjøpe seg opp.

Klager skriver at det lukter kloakk flere steder i Puerto Rico. Men når lukten kommer inn i leiligheten, da går det en grense og den grensen burde Ving erkjenne uten å tvile på klager.

Klagers hovedpåstand er at han burde fått byttet til leiligheten han selv klarte å skaffe seg på Sunsuite Servatur fra tirsdagen den 3. uken. Ving gav først beskjed om at de ikke hadde avtale med hotellet og korrigerste dette senere til at de ikke hadde avtale om de rommene/den delen som klager fikk tilbud om. Vings guider var også i hotellresepsjonen og hadde en servicedisk der, så her handlet det om manglende vilje til å løse problemet.

Klager mener han burde ha fått flytte pga. at han betalte en høy pris for reisen, han skulle være på ferie i 4 uker og pga. hans medisinske grunnlag. Klager er avhengig av å kunne få puste skikkelig om natten pga. sin sykdom. Han hadde to akutte legebesøk under oppholdet.

Klager fikk insektsstikk i løpet av natten og viser til bilder fra vinduskarmen i soverommet. Det ble tidvis sprayet på karmene av renholdspersonalet. Dette var veldig plagsomt i 4 uker.

Klager har stilt følgende krav: «refusjon av halvparten av summen til boutgifter: 18.000 norske kroner. Noe for tort og svie!»

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vinghar i det vesentlige anført:

Ving har sendt nemnda en redegjørelse i punktform til klagers utsagn og krav:

Klager bestilte i april 2014 en fire ukers ferie i 2015 fra 28.2 - 28.3. De bestilte og bodde i en leilighetstype (A22VIR) med begrenset utsikt som ligger i første eller andre etasje over bassengområdet. Ving viser til tekst og leilighetsskisse på ving.no og på klagers billett.

Den 20.02.15, en uke før reisen startet, ringte klager Ving på Gran Canaria og sa at de ønsket å bytte til en leilighetstype med høy beliggenhet og havutsikt. Ving forstår ikke at klager skriver at de ikke fikk respons på dette før 1 ½ uke inn i ferien, da det fremgår av rapporten fra reisemålet at klager fikk beskjed der og da om at det ikke var mulig å oppgradere via Ving da hotellet var fullbooket. Ving viser og til rapporten d. 02.03, hvor Vingverten igjen fortalte klager at det var fullbooket. Vingverten fortalte da og at det ikke var mulig med rom- eller hotellbytte før 20.03.

Vings personale sjekket om klager kunne bytte rom på Altamar eller flytte til et annet hotell før 20.03, men fikk avslag. Klager fikk tilbud om hotell- og rombytte etter 20.03.

Altamar er ett hotell hvor Ving fyller alle rom. Ving vet derfor at de romtypene klager ønsket var fullbooket. Hvis klager har sett at noen rom står tomme av den romtypen de har ønsket, har det isåfall vært de rom hvor gjester har reist tidlig på morgenen og nye gjester har ankomst sent kveld/natt.

Ving hadde ingen ledige rom på Sunsuites eller Terrazzamar i de 4 ukene gjestene ferierte på Gran Canaria. Ving viser til e-post deres hotellavdeling på Gran Canaria har mottatt hvor hotellene informerte Ving om at alle rom på hotellene deres var helt fullbooket frem til 19.03.

Ønsket leilighetstype eller ønsket hotellbytte var ikke ledig under de fire ukene klager var på ferie. Dersom det hadde vært ledig ville Ving selvfølgelig ha tilbudt det.

Det de tilbød klager var de beste alternativene de hadde. Det var ingen feil på de to rommene på Altamar som klager fikk tilbud om.

Klager meldte ifra om kloakklukt den 14.03, 14 dager etter ankomst. Klager sa at de hadde hatt lukt på rommet siden ankomstdagen. Ving stiller seg undrende til hvorfor klager ikke tok opp problemet med kloakklukt på rommet tidligere under ferien.

Den 14.03, ble det sendt en tekniker til klagers rom for å sjekke kloakklukten med en gang de fikk beskjed om lukten. Vingverten fulgte opp og snakket med klager som sa at det fortsatt luktet. Vingverten ville komme ned på rommet den 17.03 for å snakke med klager og se/lukte. Klager ønsket ikke dette da de sa at Vingverten måtte stole på hva klager sa. Vingverten fikk til slutt komme på rommet for å sjekke. Vingverten og klager bekreftet da at det ikke luktet kloakk. Personalet på Gran Canaria sjekket dessuten etter 17.03.15, men det luktet ikke kloakk.

Ving på reisemålet og hotellpersonalet bekrefter at det ikke luktet kloakk på rommet.

Områdene som klager har markert på kartet har også blitt sjekket. Det luktet ikke kloakk.

Klager sa ifra om insektene til Ving Norge 19.03, 19 dager etter ankomst. Klager sa at de hadde hatt problemer med insekter hele ferien. Ving stiller seg igjen undrende til hvorfor klager ikke tok opp dette problemet tidligere under ferien. Klager nevnte ikke noe om insekter

til Ving på reisemålet, kun til Ving i Norge. Ving Norge sa at klager måtte ta opp dette med guidene på Gran Canaria. Klager hadde tre samtaler med guidene den 19.3, men ikke om dette. Guidene spurte i samtalene om det var noe annet de kunne hjelpe med, men insektene ble ikke tatt opp. Gjestene sa dagen etter at de ikke ønsket mer kontakt med Ving.

Leiligheten klager bodde i har blitt sjekket etter at klager reiste hjem. Det er ikke blitt funnet tegn til innsekter.

Det er ikke mottatt klager på kloakklukt eller insekter fra gjester boende i rommet hverken før eller etter klager bodde i leiligheten.

Ving er ikke enig med klager i at leiligheten har vesentlige mangler eller avvik som berettiger til kompensasjon. Ving kunne derfor ikke betale halve summen av et hotelloppkjøp for klager.

De legeklinikkene Ving samarbeider med, samarbeider igjen med de fleste nordiske forsikringsselskap og har skandinavisk samt engelsktalende personale. Ving tvinger ikke, men anbefaler alle gjester å gå til de legeklinikker Ving samarbeider med, da det er i Vings interesse at gjestene får den beste behandling og opplevelse hvis sykdom oppstår i ferien.

Thomas Cook Northern Europe har fra oktober 2014 til pr. dags dato hatt omtrent 12.500 gjester boende på hotell Altamadores. Av alle disse gjestene har Ving kun hatt 7 klager. Saksbehandler har heller ikke tidligere fått lignende klager fra gjester på hotell Altamar.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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 mv., 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.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk en leilighet med plassering i henhold til bestillingen. Etter 14 dager klaget han over kloakklukt. Lukten skal ha vært til stede hele tiden. Det ble sendt opp en tekniker, som ikke fant noe galt. Vings guide var inne i leiligheten tre dager senere, og det ble heller ikke da registrert lukt.

Etter 19 dager ble det klaget over insekter. Nemnda legger til grunn at det i subtropiske strøk er en annen insektflora enn i Norge, og at det blir opplyst om dette på arrangørens nettsider. Insekter bekjempes ved sprøyting.

Så vidt nemnda kan se, er hovedankepunktet at klageren ikke fikk bytte til en annen leilighet enn den han opprinnelig hadde bestilt. Nemnda finner å måtte legge til grunn at det ble gjort flere forsøk fra arrangørens side på å få byttet leilighet/hotell, men at dette i høysesongen viste seg ikke å være mulig. Nemnda har merket seg arrangørens forklaring om at når charterturister reiser og ankommer hele tiden, og oppholdene har forskjellig lengde, er det en

logistisk utfordring. At en leilighet da står tom en dager eller et par dager betyr derfor ikke at den kan benyttes til gjester som ønsker å oppgradere.

Slik nemnda ser saken har klageren fått det produktet han betalte for.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefaler at de blir gitt noe prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, 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.