

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet røykutvikling i leiligheten.

### Dato

11.04.2024

### Saksnummer

2023-04079

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med fire ordinære senger med utsikt mot bassengområdet på hotell Nordic House Oba, Alanya, Tyrkia i perioden 25.07.2023 - 08.08.2023. Totalpris 52 691 kroner.

Klager har anført at de hadde røykutvikling i leilighet nr. Z8 tre dager på rad. Røykdetektoren i taket var fjernet. Ving og hotellpersonalet ble varslet umiddelbart, alle dager. Klager skriver at det ikke var noen konstruktiv hjelp å få verken fra Ving eller hotellet. Personalet sprayet parfymelukt for å dekke over røyklukt. Ving sa de skulle komme til hotellet for å hjelpe klager, men ingen dukket opp. Klager følte at de verken ble hørt eller tatt på alvor. Hotellet hevdet hele tiden at det var trygt, og kun litt vond lukt. Klager har anført at denne lukten utvilsomt kom fra det elektriske anlegget, en svært giftig stikkende gass, som heter saltsyregass. Klager skriver at han har bakgrunn som elektriker og brannkonstabel. Som fagperson, både på elektriske installasjoner og som brannkonstabel, ble situasjonen krevende, da dette gikk ut over hele familiens sikkerhet. I tillegg hadde de ingen steder å hvile på ettermiddagene. Klager oppholdt seg i hotellets fellesareal, inntil rommet var fritt for røyk igjen. Først den fjerde dagen fikk klager flytte til en annen leilighet.

Dagen etter ankomst, onsdag 26. juli ble klager møtt av røyklukt i leiligheten ca. kl. 16:20. Klager kontaktet resepsjonen. Personalet ble med til leiligheten. Klager stod utenfor og så at personalet kun sprayet parfymelukt inne i leiligheten. Klager ga klar beskjed om at dette ikke var noen akseptabel løsning på problemet, samt at røyk fra elektriske branner er svært giftig. Klager forventet at noen tok tak i dette, men da de kom tilbake senere på kvelden, luktet det fortsatt lukt fra parfyme og røyk. Klager fikk låne en vifte og satt som brannvakt gjennom natten.

På dag to var det på nytt røyklukt i leiligheten ca. kl. 19:00. Teknikere byttet en kabel frem til kjøleskap, og klager slo seg til ro med at problemet er løst.

Dag tre var det igjen røykutvikling ca. kl. 19:00. Klager varslet resepsjonen og Ving. Teknikerne fant ingen årsak. Da klager returnerte til leiligheten ca. 22:30 på kvelden var ca. 95% av røyklukten luftet ut. Klager ba om å få låne vifte, men det fikk de ikke. Klager satt brannvakt også denne natten.

På dag fire fikk klager flytte til en ny leilighet etter en kort diskusjon med personalet i resepsjonen.

Klager har blant annet anført følgende:

"1) Vi ble utsatt for stor risiko for liv og helse. 3 dager på rad med innånding av helseskadelige røykgasser. Risiko og bekymring for røykutvikling kveld/natt. Potensiell fremtidig skade, som kreft.

2) XX er ufør (ME), svært uheldig belastning når man er på ferie for avslapping og "lading av batterier". Hendelsen tar mye energi, som går ut over resten av oppholdet.

3) De 4 første dagene brukte vi mye tid og energi på å bli tatt på alvor, gjennom kommunikasjon med både hotellets personale og flere ulike personer hos Ving. Fungerte som nattevakt 2 netter, for å ivareta sikkerheten til resten av familien. Manglet oppholdssted på ettermiddagene. Ingen/lite informasjon om utvikling i saken. Ingen kommunikasjon mellom de ulike skiftene på hotellet, gjentakende behov for å forklare/etterspørre."

Feriens 4 første dager gikk med til bekymring for liv og helse, en kamp om å bli tatt på alvor, både av hotellets personale - og alle personene de pratet og chattet med hos Ving, samt pakking og flytting fra Z8 til 408. Klager fungerte som brannvakt to netter.

Klagers krav: 25 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ving har vurdert saken, men kan ikke innvilge det beløpet klager krever. En pakkereise består av flere elementer, som fly, hotell og tilleggstenester. Hotellet utgjør bare en del av reisens verdi, og Ving kan ikke gi klager kompensasjon for hele reisen basert på det det klager har tatt opp.

Den 26. juli skriver Vings representant en melding til klager kl. 20:00: "Jeg har nettopp vært i kontakt med hotellmanageren. Han sier, at rummet er sikkert at opholde sig i samt at lugten ikke er giftig. Hotellmanageren er jo ekspert i sit eget hotell og jeg er ikke sikker på, at de ikke ville lade gjæster bo på rummet hvis lugten havde vært giftig. Der skulle ikke være nogen fare."

Den 21.11.2023 har Ving tilbudt klager en kompensasjon på 4 dagsandeler av hotellprisen, samt for ulempen ved å bytte hotellrom; totalt 4 212 kroner eller et gavekort med Ving på 5 712 kroner. Den 30. november 2023 har Ving tilbudt klager å utbetale summen tilbudt som gavekort til kontant refusjon. Dersom klager ikke ønsket det refusjon av 5 712 kroner, har Ving gjort klager oppmerksom på at han kan fremme saken for Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med fire ordinære senger med utsikt mot bassengområdet på hotell Nordic House Oba, Alanya, Tyrkia i perioden 25.07.2023 - 08.08.2023. Totalpris 52 691 kroner.

Klager har anført at de hadde røykutvikling i leilighet nr. Z8 tre dager på rad. Klager oppholdt seg i hotellets fellesareal, inntil rommet var fritt for røyk igjen. Først den fjerde dagen fikk klager flytte til en annen leilighet.

Klagers krav: 25 000 kroner.

Forholdet utgjør en mangel etter pakkereiseloven § 25 og det skal utmåles et prisavslag. Ving har den 21.11.2023 tilbudt klager en kompensasjon på 4 dagsandeler av hotellprisen, samt for ulempen ved å bytte hotellrom; totalt 4 212 kroner eller et gavekort med Ving på 5 712 kroner. Den 30. november 2023 har Ving tilbudt klager å utbetale summen tilbudt som gavekort til kontant refusjon. Nemnda anbefaler at Ving utbetaler et prisavslag på totalt 7 000 kroner til klager. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)