

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og insektbitt.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-04835

Tjenesteytere

Color Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise for to voksne og to barn med opphold på Lalandia Billund, Danmark i perioden 07.20.2018 - 12.10.2018, Totalpris kr. 11.605.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Manglende rengjøring

Hele pakken med båt, overnatting og inngang til Legoland ble bestilt hos Color Line. Klager bestilte Design pluss feriehus for seks personer som har tre soverom og betalte ekstra i forhold til hva fire personer som har to soverom kostet for å sikre at barna fikk hvert sitt rom under oppholdet da barna er 4 og 6 år og sover urolig.

Allerede første dag var det problemer med gulvvarmen i det ene soverommet. Temperaturen lå på mellom 25 - 30+ grader konstant. Dette hadde de som jobbet der prøvd å fikse før klagers ankomst ved å la vinduet til soverommet stå åpent for å luften ut. Klager ringte samme kveld, søndag kl. 19:05 til Lalandia Servicesenter og la igjen en beskjed på deres telefonsvarer om at det var umulig å justere gulvvarmen. De hadde satt termostaten på kald da de sjekket inn i boligen. Kl. 15:00 var det ingen temperaturendring på rommet. Dette gjorde det umulig for de voksne eller barna å bo på dette rommet.

Mandag morgen gikk de innom servicekontoret i Lalandia, og de skulle sende en tekniker til å fikse dette med en gang. Da de kom tilbake til leiligheten senere på dagen lå det lapp igjen om at termostat var skiftet kl. 11:30. Serviceteknikeren hadde også åpnet vinduet for lufting da for å få ut varmen. Vi kom hjem til feriehuset kl. 14:20 og da var det fortsatt full varme fra gulvvarmen og like varmt som tidligere.

Klager ringte igjen til servicekontoret, og klager fikk beskjed om å lufte i minst tolv timer. Fortsatt kunne ingen bruke dette rommet til å sove i grunnet varmen.

Tirsdag 9. oktober ringte de igjen til servicekontoret og sa det fortsatt var full varme i gulvet og det var umulig å benytte rommet. De skulle sende ny tekniker til å se på det igjen. Da de kom hjem til rommet kl.13:30 lå det lapp ifra serviceteknikeren om at det var problem med fjernvarmeunit på nettet.

Flere ganger onsdag 10. oktober var klager i kontakt med servicesenteret på Lalandia for å få problemet fikset. Heller ikke natt til torsdag 11. oktober kunne klager benytte dette soverommet.

Torsdag 11. oktober da de kom hjem fra sin siste dag i Legoland som de hadde billetter til den dagen, var problemet fikset og temperaturen på soverommet var normal. Klager hadde også fått en epost fra Lalandia hvor følgende fremgikk: "Jeg har netop været forbi jeres feriehus, hvor I ikke var hjemme. I er sikkert i fuld gang med at få en masse oplevelser. Jeg har derfor på jeres dør hængt en lille hilsen, hvor i jeg skriver, at I kan henvende jer i vores service center. Her har jeg lagt en oplevelsespakke til jer, så vi kan give jer nogle gode oplevelser her på jeres sidste dag på vores regning. I pakken er der et gavebevis til vores restaurant Il Bambino, hvor I, i aften, kan spise på vores regning. Jeg har også lagt fire fri billetter til vores sand skulptur park, hvis I ikke har været derinde endnu, og så har jeg lagt et guldkort på 200 kr, til vores aktiviteter, så i sammen kan have en god oplevelse efter I har spist. Derudover har vi, foruden at slette varmeafregningen som lovet, slettet hele jeres miljø afgift, så I skal heller ikke afregne for vand og el."

Torsdag 11. oktober var siste kveld i Lalandia så denne måtte klager bruke til å rydde/pakke for de måtte reise tidlig med bil for å nå ferjen hjem igjen. Klager fikk derfor ikke tid til mer enn en rask tur innom "restauranten" som var en pizzabuffé. Klager måtte betale for mineralvann som kostet ca. 300 - 400 for fire personer. Så de endte med å betale for restaurantbesøket. Sand skulptur parken fikk de ikke benyttet seg av siden de ikke var hjemme før sent på torsdagen, og de ikke fikk billettene før de var kommet tilbake. Det samme gjaldt "Guldkortet" på 200 til aktiviteter.

Tre av fire reisende fikk også bittmerker under oppholdet på rygg, mage, ben, hals, ansikt og armer som så ut som bitt fra veggdyr. Dette sendte de bilder av til Lalandia og ba dem sjekke om de fant dyr i ferieboligen. Klager fikk svar at de hadde sjekket dette, uten at de fant tegn til veggdyr. Men klager fikk ingen rapport fra et skadedyrfirma eller bekreftelse på at de hadde benyttet seg av et skadedyrfirma. Lalandia mistenkte loppebitt, men klager har ikke vært i nærheten av dyrene de har på Lalandia.

På det ene av de to soverommene de kunne benytte under oppholdet var plisse-gardinene løsnet i det ene hjørnet slik at det var mulig å stå på utsiden å se inn på

rommet. Det hang en lapp fra renhold da de ankom at dette var blitt registrert og ville bli fikset. Dette skjedde ikke under klagers opphold.

Når det gjelder renhold så var dette varierende, spesielt på badet hvor badekaret var skittent, det luktet urin ved ankomst, og i dusjen hang det spindelvev med edderkopper i.

Klager fikk avregnet strøm/vann som tilsvarte 240 DKK. Fikk gratis pizza på en restaurant hvor de måtte betale 300 - 400 DKK for drikke.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Color Lline har svart følgende til klager: "Vi har hatt en ny gjennomgang av saken.

Vi ser dere hadde kontakt med Lalandia i løpet av oppholdet hvor Lalandia tilbød middag i restauranten samt gavekort på aktiviteter. Lalandia har også hatt undersøkelse av huset dere bodde i og det ble ikke påvist veggdyr.

Color Line kan ikke imøtese deres ønske om prisavslag på reisen."

Color Line har lagt ved e-post fra Lalandia hvor det fremgår at klager hadde mistanke om veggglus. Det har ikke blitt funnet veggglus eller spor etter disse. Lalandia har stilt klager spørsmål om de hadde klappet geiter og fått loppebitt etter kontakt med geitene.

Klager tok kontakt med Lalandia grunnet utfordringer med varme da klager mente regningen for varmen ville bli utrolig høy. Lalandia undersøkte forholdet som skyldtes en ødelagt komponent i varmestyringen. Klager har ikke blitt belastet for forbruket av vann, elektrisitet og varme i leiligheten. Videre har klager fått et restaurantbesøk som kompensasjon, et "Guldkort" på kr. 200 til aktiviteter og fribilletter til deres sand skulptur park.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Color Line.

Nemnda bemerkar

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Klageren gjelder det forhold at termostaten på ett av soverommene var ødelagt under hele oppholdet. Dette soverommet kunne ikke benyttes. Videre gjelder klagen dårlig renhold, blant annet skittent badekar og urinlukt ved ankomst, Rommet var dårlig vedlikeholdt og et gardin var i så dårlig forfatning at forbipasserende kunne se inn på soverommet.

Flere av familiemedlemmene fikk små bitt. Klageren mistenker at det var veggdyr på soverommene. Lalandia har i ettertid fått rommet undersøkt og har ikke funnet veggdyr. Nemnda finner å måtte legge dette til grunn da det er vanskelig med noen grad av sannsynlighet i ettertid å konkludere med hva bittene skyldtes.

Etter arrangørens syn er manglene gjort opp på stedet ved at klageren med familie fikk gratis adgang til bufféen og i tillegg et gavekort som kunne brukes til aktiviteter. Kortet lød på kr. 200.

Klageren anfører på sin side at barna ikke hadde særlig glede av bufféen. I tillegg fikk han en utgift på ca. 400 kroner til mineralvann. Gavekortet fikk de på ettermiddagen dagen før de skulle ha en tidlig avreise. De fikk derfor ikke benyttet dette.

Etter nemndas syn kan en mangelfull leveranse ikke gjøres opp med naturalytelser som klageren ikke har samtykket i å få som kompensasjon.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.000.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)