

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder leilighetsstandard, Gran Canaria.

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

97/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 14.050,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder leilighetsstandard, Gran Canaria.

**Klager anfører at leiligheten han fikk hadde lav standard med fuktighet i sengetøy og klær og med sopp i taket. Det var også svært kaldt i leiligheten.**

De ankom 14. januar, og 17. januar klaget de til Vings servicekontor og ba om annet hotell. 22. januar ba de om dette på nytt. De fikk da tilbud om annet hotell mot å betale 240 euro. Dette avslo de. Dagen etter tok de ny kontakt, og omsider ut på ettermiddagen ble det ordnet med ny leilighet. Da hadde de sovet dårlig på grunn av fuktighet og kulde i 9 døgn og var syke og slitne.

Klager ber om refusjon for de 9 døgnene i første leilighet.

**Ving har anført at de fleste leilighetsanlegg på Kanariøyene har ingen innendørs oppvarming. I kalde perioder og med nedbør vil leilighetene kunne kjennes som fuktige og kalde. Solforholdene vil variere og vil også påvirke dette.**

Det er gitt orientering om dette i reiseinformasjonen i katalogen og på nettsidene.

Klager ankom 14. januar og først den 22. januar er det logført at det ble tatt kontakt med Ving. Alle henvendelser blir automatisk logget inn i systemet.

Vings representant som så på leiligheten, registrerte ikke sopp eller mugg, men fuktighet.

Fordi klager er god kunde har Ving likevel tilbudt en kompensasjon på kr.1.500,-.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpest innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne få avhjelpe mangler, er det nødvendig at den reisende gir informasjon om problemet.

Det frem går av logen til Vings reiseleder at det var fuktighet i leiligheten.

Hun skriver:

Jeg var ude og se på rummet. Og det stemmer, der er fugt på rummet.

Dette kan jeg konkludere fordi:

- Alt sengetøy var fugtigt
- Tøj i klædeskabet var fugtigt
- Badeværelset var også fugtigt
- Og en generelt følelse av fugt

Jeg synes klart at vi skal tilbyde dem noget andet hurtigst mulig

Det skal bemerkes at Ving i sin reiseinformasjon opplyser at på mange reisemål er luftfuktigheten atskillig høyere enn hjemme og at dette, sammen med lokal byggeskikk, medfører at rom og leiligheter kan oppleves som fuktige.

Reklamasjonsnemnda legger likevel til grunn at fuktigheten i dette tilfelle må ha vært større enn det som kunne forventes og som kunden måtte være forberedt på.

En slik grad av fuktighet vil i utgangspunktet måtte betraktes som en mangel ved reisen.

Som nevnt er det en forutsetning for at den reisende kan kreve prisavslag, at mangelen er medelt turarrangør slik at denne får anledning til å avhjelpe mangelen. I dette tilfelle er det uenighet om når Ving ble kontaktet.

Ving har logført første kontakt 22. januar og skaffet deretter ny leilighet fra den 23. januar. Klager hevder at han tok kontakt allerede 17. januar.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til uenigheten, men det kan i hvert fall konstateres at klager ikke fulgte opp kontakten mellom 17. og 22. januar.

Hadde han gjort dette, ville han mest sannsynlig fått ny leilighet tidligere.

På denne bakgrunn finner nemnda at den kompensasjon som er tilbudt av Ving, er et passende prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag ut over de tilbudte kr.1.500,-

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann  
Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet  
Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet  
Vigdis Fiske, Amisol AS  
Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*