

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet da de måtte overnatte i samme hus som kyr.

### Dato

23.11.2017

### Saksnummer

2017-02193

### Tjenesteytere

Norwegian Holidays

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en pakkereise for to personer med innkvartering ti netter i en leilighet med et soverom, rombeskrivelse kun overnatting, på Apartmani Seljacka Kuca, Gata, Kroatia, i perioden 19.08.2017 - 29.08.2017. Totalpris kr. 13.000.

Klager fikk rom i et hus som også huset kyr, de var i naborommet. Klager finner det ikke akseptabelt å overnatte i samme hus som kyr. Etter tre - fire dager fikk de tilbud om annet rom i samme hus, men de flyttet ut allerede etter en natt. Dette ga klager Norwegian beskjed om den 20.08.2017. De ordnet med egen overnatting resten av oppholdet.

Klager bor selv på gård og mener å ha høy toleransegrense for lukt og omgang med gårdsdyr som medfører lukt, fluer osv. Men å dele hus, bo vegg i vegg med og ha samme inngangsparti som kyrne på gården, det er langt over det klager finner hygienisk akseptabelt og langt under hva som forventes av et overnattingssted.

Klager anfører at han ikke ble kontaktet av hotellet per telefon eller på noe annet vis slik Norwegian Holidays hevder.

Klager krever reisens pris refundert, totalt kr. 13.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Norwegian den 21.08.2017, klokken 10:47, via e-post til deres kundeservice med klage på hotellet og følgende beskjed: «Vi har ordnet annen overnatting, men ønsker å få refundert penger fra Apartmani Seljacka Kuca!»

Klager informerte ikke Norwegian Holidays før etter at de hadde forlatt hotellet og ordnet med et annet overnattingssted på egen hånd. Kundeservice i Norwegian Holidays svarte umiddelbart, samme dag klokken 11:31, at kyr på hotellet anses som vanlig på destinasjonen og i området, og at disse forholdene derfor ikke vil betegnes som et avvik: «Ni har valt att boka Apartmani Seljacka Kuca i Gata nära Omis, ca 23 km utanför Split. Apartmani Seljacka Kuca lägenheter ligger i en lantgård i en lantlig miljö omgiven av hagar.».

Norwegian Holidays har link til TripAdvisor for hvert hotell som presenteres på nettsiden, og anser at bildene der ikke er motstridende i forhold til hva klager anfører, da hotellet er presentert med landlige omgivelser, og dyr i nærområdet.

Norwegian Holidays informerte per e-post den 21. august om at de hadde vært i kontakt med hotellet som kom til å kontakte gjestene direkte for mulig avhjelp. Hotellet la derfor igjen en beskjed på telefonsvareren til klager om at de kunne tilby gjestene en annen leilighet som ville passe bedre, da den leiligheten var plassert lenger fra gårdsdyrene. Da hotellet ikke fikk tak i kunden ble det via Norwegian Holidays gitt beskjed per e-post om at klager kunne møte opp i restauranten på hotellet klokken 17:00, den 22. august.

Norwegian Holidays anfører at kunder er pliktig å reklamere umiddelbart hvis man oppdager en mangel. Klager har ikke gjort det mulig for Norwegian Holidays å tilby avhjelp, da de ikke kunne nås per telefon og de møtte heller ikke opp på hotellet slik det ble foreslått i e-posten fra Norwegian Holidays.

I dette tilfellet anser ikke Norwegian at det var noen vesentlig mangel ved bostedet, da landlige omgivelser er å forvente i dette området, og det avviker ikke fra det som er avtalt ved bestilling av reisen.

Norwegian Holidays kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

### **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

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

Klagerne, som bestilte hotell i landlige omgivelser i Split, ble innkvartert på et rom som hadde samme inngang som gårdens kyr, altså fjøsinngangen. De overnattet i rommet den første natten. men tok umiddelbart kontakt med arrangøren neste morgen. Kundeservice i Norwegian Holidays besvarte henvendelsen samme dag kl. 11.31. Det ble opplyst at omstendighetene klager henviste til (kyr på hotellet) var å anse som vanlig på destinasjonen og i området, og derfor ikke kunne betegnes som et avvik. Kundekonsulenten skrev:

«Ni har valt att boka Apartmani Seljacka Kuca i Gata nära Omis, ca 23 km utanför Split. Apartmani Seljacka Kuca lägenheter ligger i en lantgård i en lantlig miljö omgiven av hagar.»

Det er i ettertid påpekt at arrangøren ikke ble gitt mulighet til å avhjelpe mangelen, idet hotellet forsøkte å komme i kontakt med klagerne for å tilby en rom som ikke lå i selve fjøset. Da hadde imidlertid klageren selv skaffet et annet bosted.

Så vidt nemnda kan registrere er det uenighet mellom partene om på hvilket tidspunkt avhjelp eventuelt skulle ha blitt tilbudt. Klagerne hevder at de ikke ble kontaktet av hotellet.

Nemnda finner uansett at klagerne har sin klagerett i behold etter å ha kontaktet arrangøren og fått det svaret som er referert ovenfor. Et rom beliggende i samme bygning som fjøset og med inngang gjennom fjøsinngangen med den lukt, insektplage etc. som dette medfører er uansett å anse som en mangelfull leveranse. Arrangøren har vist til en link på TripAdvisor. Bildene viser etter nemndas syn ikke at man må påregne å sove i fjøsbygningen.

Spørsmålet blir etter dette hvilket prisavslag som bør anbefales gitt.

Reisen ble betalt med kr.13.000. Prisen inkluderer flybilletter, avgifter, leiebil og hotell. I mangel av opplysninger om på hvilken måte beløpet skal fordeles på de enkelte elementene ved reisen, finner nemnda etter en skjønnsmessig vurdering at hotelldelen av billettprisen kan settes til 25% av det samlede beløp. Det anbefales etter dette at det gis et prisavslag på kr. 3.250.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris, hvilket utgjør kr. 3.250.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Line Vestgård (KILROY Travel AS)  
Tine Lervik Jensen (Solia AS)