

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet vond lukt ute på verandaen på grunn av hunder, samt dårlig service og hotellstandard.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

99/16P

Tjenesteyter

Solgruppen

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet vond lukt ute på verandaen på grunn av hunder, samt dårlig service og hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en langtidsferie på 12 uker for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Residencial Avenida, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 01.01.16 - 25.03.16.

Den første morgenen var det 8 hunder som gjorde sitt fornødne ca. 4 - 5 meter fra klagers altan, uten at noen tok opp etter dem, noe som medførte lukt og fluer.

Klager krever et prisavslag på kr 24.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solgruppen har i det vesentlige anført:

Gangveien er kommunal eiendom og benyttes av alle i nærområdet. Dessverre er det ikke alle hundeeiere som tar opp ekskrementer fra hunden. Dette er et generelt problem og Solgruppen har ingen mulighet til å nekte lufting av hunder på kommunal eiendom.

Det leveres ett sett nøkler per leilighet. Solgruppen kontaktet huseier om flere nøkler og fikk til svar at det ikke ville bli levert flere nøkler til leiligheten. I og med at nøklene er sikkerhetsnøkler kan de ikke kopieres av Solgruppen.

Leiligheten er ikke utstyrt med vannkoker og mikrobølgeovn. Ostehøvel etc. er ikke standard utstyr.

Både oppvaskmaskin og vaskemaskin er av nyere dato og har tilsvarende lydnivå i desibel som i Norge.

Bad med dusj/toalett har gulvareal på 1,5 kvm, med flislagte gulv og oppheng for håndklær fastmontert på veggen. Ingen standard bad har håndtak på vegg i dusjer, dette finnes kun i handicapdusjer. Skadet vaskeservant på badet ble skiftet ut.

Når det gjelder TV med norske kanaler er det styrt av signaler fra internett/WIFI. Beklageligvis varierer disse signalene avhengig av antall brukere. Solgruppen viser til Alminnelige reisebestemmelser som klager har fått tilsendt. Her fremgår følgende: «Solgruppen er ikke ansvarlig for manglende internett eller TV-signaler på et bosted.»

Solgruppen beklager at klager hadde problemer med tilgang/svar fra deres vakttelefon.

Solgruppen har tilbudt et reisegavekort på kr 500, men de tilbyr seg å kompensere klager med kr 500 istedenfor gavekortet.

Det vises for øvrig til brev fra Solgruppen.

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.

Så vidt nemnda kan se ble det ikke tatt kontakt på stedet vedrørende dårlig spisebestikk etc. Det øvrige som er tatt opp vedrørende mangelfullt kjøkkenutstyr legger nemnda til grunn ikke var utstyr som inngår som standard i leilighetene. Støy fra vaskemaskin og oppvaskmaskin er ikke forhold som kan anses som en mangel.

Arrangøren kan etter nemndas syn ikke holdes ansvarlig for hva som foregår av hundelufting på kommunal eiendom. Når det gjelder TV-signaler er det eksplisitt nevnt i den avtalen som er inngått mellom partene at arrangøren ikke er ansvarlig for manglende internett eller TV-signaler. Til tross for dette ble signalene forsøkt utbedret.

Når det gjelder utskifting av skadet vask står påstand mot påstand. Nemnda finner å måtte legge klageren versjon til grunn, ettersom det var ham som bodde i leiligheten. Sprukne vasker er arnested for bakterier og er noe som ikke bør forekomme i en utleieleilighet. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag på kr 2.000 for dette forholdet.

Videre finner nemnda at det er uholdbart bare å dele ut en nøkkel når det er flere personer som bebor leiligheten. Arrangøren kan ikke ta for gitt at disse alltid gjør de samme tingene og forlater og ankommer leiligheten til samme tid i 12 uker. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag på kr 2.000 også for dette.

Øvrige klagepunkter kan etter nemnda syn ikke føre frem.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 4.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lise Skogrand Bø, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.