

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da aircondition manglet i det ene soverommet og de var redde for brann grunnet feil i sikringsskapet.

### Dato

18.01.2018

### Saksnummer

2017-02497

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og en tenåring på 15 år med innkvartering i en tre-romsleilighet på Eleonora Hotel, Rethymnon, Kreta i perioden 27.07.2017 - 03.08.2017. Totalpris kr. 18.695.

Det skulle være aircondition i begge soverommene, men det var kun aircondition i stuen og i det ene soverommet. Dessuten var det ikke mulig å bruke aircondition siden sikringen gikk hele tiden. Det var så varmt i sikringsskapet at klager var redd for brann. Etter to dager smalt det i sikringsskapet kl. 23.30. Det smalt i sikringsskapet 30 ganger i løpet av natten. Da var det ingen som kunne hjelpe klager og de fikk ikke sove den natten fordi det var for varmt. De var uten strøm fra kl. 22.00 til 09.00. Klager ringte Ving fire ganger. De lovet å ordne opp, men det gjorde de ikke. Klager måtte kaste maten de hadde i kjøleskapet. Det var heller ikke brannvarsler i leiligheten og klager var redd for å brenne inne.

Klager var i daglig kontakt med Ving, men de kunne ikke hjelpe til med nytt hotell da det var fullt. Først fire dager før hjemreisen, fikk de tilbud om å flytte, men de måtte betale kr. 7.000, noe klager ikke hadde penger til.

Videre anfører klager at den leiligheten de fikk tildelt hadde en mye lavere standard enn rommene i den andre halvdelen av hotellet som var pusset opp. Klager kunne ikke sitte ute på terrassen fordi aircondition til leiligheten over gjorde at de ble våte av å sitte der. Det luktet gammel fisk og råttent egg på kjøkkenet. Klager fikk laken som var skittent.

Klager hadde migrene i en uke og de fikk ikke mye utbytte av ferien grunnet mangel på søvn fordi de var redde for brann.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Det var ikke aircondition på begge soverom som lovet i hotellbeskrivelsen på ving.no, men på et soverom og i oppholdsrommet. Klager hadde videre problemer med at strømmen gikk i leiligheten. De fikk muligheten til å bytte hotell mot å betale for det, men Ving ser at dette ikke var en akseptabel løsning når man opplever faktiske problemer.

Vings representanter meldte problemet til hotellet og hotellet forsøkte å finne en løsning. Hotellet forsøkte gjentatte ganger å utbedre feilen som gjorde at sikringen slo ut, uten å lykkes. Vings representanter var i kontakt med klager og med hotellet daglig, fra den 28.07.2017 til den 01.08.2017.

Ving har inntil videre ikke inngått noen kontrakt med Eleonora hotell for neste sommer og beskrivelsen av hotellet finnes derfor ikke lengre på ving.no. I beskrivelsen av Eleonora kunne man lese at hotellet er enkelt og litt slitt, samt at det passer for den som vil ha et enkelt bosted og som ikke har høye krav til komfort og standard. Ving understreker imidlertid at enkle bosteder også skal være fungerende og i henhold til avtalen.

I den opprinnelige klagen til Ving tok klager opp brannsikkerheten på hotellet. For Ving står gjestenes sikkerhet alltid i første rekke. Vings sikkerhetsarbeid omfatter hele organisasjonen og handler både om forebyggende arbeid og beredskap. Alle hotell Ving benytter er godkjente av de lokale brannmyndigheter, og hotellene oppfyller kravene som stilles i respektive land. At hvert hotell som Ving benytter har nødvendige tillatelser for å drive hotellvirksomhet er et absolutt krav fra Vings side og de kontraherer ikke hotell som ikke oppfyller landets sikkerhetskrav. Utover det skal hotellene oppfylle en internasjonal standard som Ving arbeider etter når det gjelder sikkerhet. Blant annet kontrolleres brannsikkerhet nøye, høyden på balkongrekkverket, sikkerhet ved bassenget osv.

Klager nevner også at de ikke kunne sitte på terrassen på grunn av kondens fra aircondition i etasjen over, lukt av gammel fisk og råttent egg på hotellets kjøkken samt møkkete sengetøy. Dette er det ikke meldt ifra om til representantene på stedet. Det er ikke forhold som Ving kundeservice kjenner eller har fått tilbakemeldinger på fra andre.

Ving har tilbudt en kompensasjon på kr. 7.500, som tilsvarer 40% av reisens pris.

Ving vurderer at klager har hatt utbytte av ferien og kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om heving av kjøpet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **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.

Partene er enige om at klageren ikke fikk den standard han hadde betalt for, i og med at det ikke var aircondition i mer enn ett av soveværelsene. I tillegg var det antagelig et dårlig og slitt elektrisk anlegg ettersom sikringene røk og hotellet ikke var i stand til å utbedre dette. At strømmen forsvant medførte også at klageren måtte kaste innkjøpt mat fordi strømmen til kjøleskapet ble borte.

Når det gjelder standard for øvrig viser nemnda til at det i arrangørens hotellbeskrivelse er opplyst at stedet er enkelt og litt slitt og at det passer for gjester som ikke har høye krav til komfort og standard. Denne beskrivelsen inngår som en del av avtalen mellom partene.

Når det gjelder brannsikkerhet står påstand mot påstand. Nemnda har imidlertid forståelse for at det kan føles utrygt å sove i en leilighet hvor sikringene går hvis man setter på aircondition-anlegget. Så vidt nemnda skjønner har arrangøren ikke lenger dette hotellet i sitt program.

De øvrige klagepunktene, kondensvann fra overhengende aircondition, lukt på kjøkkenet og skittent sengetøy ble ikke tatt opp med arrangøren på stedet, noe man normalt må gjøre for å ha klageretten i behold fordi arrangøren har rett (og plikt til) å forsøke og løse problemet. Først når dette ikke lar seg gjøre kan det bli tale om prisavslag.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget settes til 50% av reisens pris avrundet til kr. 9.350.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at prisavslaget settes til 50% av reisens pris avrundet til kr. 9.350.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)