

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kloakk-/gasslukt i leiligheten.

### Dato

15.02.2018

### Saksnummer

2017-02945

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med balkong og utsikt mot bassenget på Hotell Summertime, Platanias, Kreta i perioden 28.07.2017 - 04.08.2017. Totalpris kr. 19.336.

På lørdag ettermiddag/kveld begynte det å lukte kloakk på badet. Klager antok at vannlåsen i sluket var tørket ut, så de fylte etter med vann. Hotellpersonalet i baren ble varslet og klager ble lovet at de skulle ta fatt i problemet. Søndag i lunsjtiden kom vaktmesteren og viste klager at avløpet fra servanten var koblet til sluket, dette for å unngå uttørking. Tirsdag kveld kom lukten tilbake. Når lyset ble slått av på badet, stoppet samtidig avtrekksviften. Den intense kloakklukten spredte seg ut døren fra badet inn i inntaksristen for det integrerte aircondition-anlegget og ble distribuert ut i hele leiligheten. Klager oppfattet kloakklukten som en sterk gass. Aircondition-anlegget ble ikke kjørt om natten, da de var redde for at eventuell gass skulle spres i rommet. Klager stiller seg undrende til at ingen andre har meldt fra om dette problemet tidligere.

Klager ringte Apollo og meldte fra om lukten og at de hadde varslet hotellet 2 ganger. På onsdag fikk de sms fra Apollo der han spurte hvordan det var med lukten. Klager merket ingen lukt på onsdag. Torsdag kveld kl. 20.30 kom lukten sterkt tilbake og Apollo ble varslet på nytt. Klager hadde da besøk av et vennepar, men måtte forlate leiligheten da lukten oppstod. Klager synes det er merkelig at ikke Apollo sin representant på stedet møtte opp for å få verifisert problemet og hvordan de opplevde det.

Hendelsene med kloakk-/gasslukt i leiligheten reduserte drastisk kvaliteten på ferien.

Klager krever ca. 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Apollo anfører at de burde ha tatt en mer aktiv rolle i dette tilfellet, enten for å få utbedret problemet eller flyttet klager til en annen leilighet/annet hotell. Imidlertid virket det som om problemet kom og gikk, noe klager også bekreftet per sms, ref. reiselederrapporten.

Apollo har gått igjennom hotelloggen for Summertime hele sesongen, og det har ikke kommet inn andre tilbakemeldinger om problemer med kloakklukt. I løpet av sommersesongen 2017 har Apollo hatt mer enn 1.400 gjester på hotellet.

Apollo har valgt å gi en kompensasjon på totalt kr. 6.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser 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.

Det er enighet mellom partene om at klagerens leilighet hadde mangler og om at arrangørens stedlige representant ikke var særlig aktiv i forhold til å få problemet løst.

Etter nemndas syn blir en ferie på mange måter ødelagt når kloakklukt i en leilighet er så sterk at man ikke kan ha aircondition-anlegget på fordi dette distribuerer illeluktende luft rundt i leiligheten. Klageren valgte å sove med friskluftanlegget frakoblet, og måtte forlate leiligheten på grunn av kloakklukt da de hadde venner på besøk. Luktproblemet var ikke permanent, men oppsto flere ganger i løpet av en ukes ferie.

Etter nemndas syn burde klageren ha fått tilbud om å bytte leilighet både for egen del og fordi leiligheten burde ha blitt gjennomgått av en fagmann for å finne feilen.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 7.700.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 7.700.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)