

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisens pris grunnet insekter, samt manglende rengjøring og barneutstyr ved ankomst.

Dato

20.10.2022

Saksnummer

2022-01585

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 7 personer i tre leiligheter på Sunwing Alcudia Beach. Las Piramides, Mallorca i perioden 06.06.2022 - 14.06.2022.:

1: To voksne, ett barn på 2 år og ett spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet Happy Baby. Totalpris: 32 267 kroner, inkludert leiebil.

2: To voksne med innkvartering i en 2-romsleilighet Family, balkong mot omgivelsene Totalpris 23 463 kroner.

3: En voksen med innkvartering i en 2-romsleilighet Family, balkong mot omgivelsene for bruk alene. Totalpris 12 369 kroner.

Totalpris 5 voksne, ett barn og ett spedbarn: 68 069 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Annet

Klager skriver at de bestilte en 2-romsleilighet Happy Baby da de reiste med to små barn, men at de kun fikk en barnevogn og en barneseng.

Leiligheten svarte ikke til forventningene da det var små dyr, maur og mygg, spesielt på kveldene. Dette var ikke noe behagelig da klager reiste med to små barn. Klager fikk små maur både i skoene og i klærne til barna.

Klager har anført i sin klage til Ving at de ikke tok opp saken med Ving mens de var på reisemålet da de klaget direkte til resepsjonen på hotellet. Etter å ha mottatt tilsvaret

fra Ving til nemnda, har klager informert om at de tok problemet med insekter opp med Vings Lollo & Bernie representant som var innom leiligheten.

Klager fikk tilbud om at renholdspersonalet skulle vaske bort maurene eller at en tekniker kom for å tette hullene som insektene kom inn fra. Klager skriver at det endte med at hotellpersonalet tok silikon på kantene, men det var fortsatt hundrevis av dyr/ maur over alt. Klager fikk ikke tilbud om å flytte til en annen leilighet.

Klagen gjelder hovedsakelig de to voksne, ett barn og ett spedbarn, imidlertid var de en familie som reiste sammen og hele reisefølget ble preget av at barna ikke hadde det bra, de ble bekymret for en eventuell allergisk reaksjon og at barnefamilien måtte benytte seg av rommene deres.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har etter klagers hjemkomst vært i kontakt med hotellet to ganger i og med at klager kun tok kontakt med hotellet og ikke Vings personale i løpet av ferien, bortsett fra den siste natten.

Klager sendte Ving en reklamasjon den 13. juni, dagen før hjemreisen, i forbindelse med forholdene i Happy Baby leiligheten. Det ble kun oppgitt ett bestillingsnummer. På hjemreisedagen den 14. juni, videresendte han sin første henvendelse og skrev ytterligere kommentarer. Han informert nå om at han hadde bestilt en familietur og oppga to andre bestillingsnummer til sine slektninger og ønsket å klage på hele familiens reiser.

Ving har ikke blitt kontaktet i forbindelse med forhold i de to leilighetene til klagers familiemedlemmer. Det klager har skrevet i tilsvaret til nemnda den 22. september 2022 at hele reisefølget ble påvirket av at barnebarna ikke har hatt det bra, har Ving ikke fått anledning til å avhjelpe på plass. Forholdene rundt leiebilen fra AVIS og utbetaling av EU261/2004 er det eneste som er registrert på disse to bestillingene. Ving anfører at flyselskapet Sunclass Airlines har utbetalt standarderstatning etter EU forordning 261/2004 til de reisende på alle tre bestillingene. Utleppet for at AVIS skulle holde åpent lenger ble tilbakebetalt av Vings stedlige representanter.

I den siste kommentaren fra hotellet bekrefter de at klager tidlig i oppholdet tok kontakt i forbindelse med 5-6 maur i sin leilighet. Disse ble fjernet. Klager kontaktet Ving kvelden før hjemreisen og sendte bilder som viste noe mer maur. Dette har Ving kompensert for ved å tilby refusjon tilsvarende 10 % av reisens pris siste dag – dvs. 10 % av en dagsandel. Klager har imidlertid sendt nye bilder til Pakkereisenemnda. Ving kan ikke se hva som skjuler seg under håndklærne som klager har sendt nemnda bilder av, men om det også

var maur under håndklærne, vil Ving øke kompensasjonen til 20 % av reisens pris siste dag. Det vil si at Ving vil tilbakebetale 1 000 kroner, alternativt et reisegavekort på 1 500 kroner.

Ving ser at deres stedlige representanter la inn bilder av insekter i saken natt til den 14. juni, natten før hjemreisen, samtidig fremgår det av loggen at klager tok kontakt med Vings personale på plass. Etter ankomst til Mallorca mottok klager en SMS fra Ving med informasjon om hvordan han kunne komme i kontakt Vings representanter. Det fremgår av loggen at klager var i kontakt med Ving i forbindelse med leiebilen, men henvendelsen som gjaldt insekter ble først loggført natten før klager reiste hjem.

Hotellet har informert om at gjestene får sine etterspurte vogner/senger/andre happy baby installasjoner samme dag hvis de bor er i en Happy Baby leilighet. Hotellet beklager at det kun sto en barnevogn i leiligheten ved klagers ankomst. Ving har anført at klager ikke skrevet har noe om de fikk det som manglet i sin Happy Baby leilighet.

Dagen etter ankomst var hotellpersonalet i klagers leilighet og låste opp safen slik at han kunne benytte den. Klager sa da ikke noe om maur. Etter at hotellpersonalet hadde låst opp safen, kom klager tilbake og sa at safen hadde problemer. Hotellpersonalet byttet batteriene og safen som deretter fungerte helt perfekt. Klager fortalte da at de hadde maur i stuen ved vinduet. Hotellet sendte noen opp for å ta seg av dette. De så ca. 5 – 6 maur.

Hotellet skriver videre at Lollo & Bernie representanter som tar seg aktiviteter for barna på Sunwing hotell, ikke er de rette personene å fremsette en klage til.

Da klager ville bli værende i leiligheten etter at de oppdaget flyvemauro, selv om han var allergisk, hentet hotellet så mange håndklær som mulig for å legge langs kanten der flyvemaurene kom ut. Klager og hotellpersonalet ble enige om å legge ut håndklær for å forsøke å forminske problemet. De fikk også nye håndklær som de kunne bruke til å dusje dagen etter i og med han hadde brukt de han hadde til å legge ut langs listen og å slå etter flyvemaurene. Det ble ikke lagt ut håndklær i soverommet eller på badet. I løpet av samtalen med hotellpersonalet ble det nevnt at de hadde hatt noen maur en gang samme natt som flyvemaurene kom frem. Hotellet har ingen tidligere anmerkninger om maur, bortsett fra de 5 -6 som var i stuen dagen etter ankomst.

Klager kontaktet resepsjonen og spurte om hvor han kunne få sin allergimedisin eller hvor nærmeste sykehus var hvis han trengte mer medisn. Han var ikke sikker på om det han hadde ville være tilstrekkelig dersom han fikk allergisk reaksjon. Hotellet fortalte da om mulighetene til å ta en taxi til sykehuset (4 km fra hotellet) eller ringe til en doktor, begge alternativer er hotellet behjelpelige med. Hotellpersonalet gjentok dette da de senere oppsøkte klager i leiligheten.

Hotellet skriver at klager etterspurte ekstrasinger da det var flyvemaure i leiligheten. Det ble ringt til renholdspersonalet, men de hadde gått hjem for dagen da flyvemaurene kom frem og klokken var etter 23:30 den 13. juni 2022. Det var dessverre ikke mulig å fremskaffe ekstrasinger så sent på kvelden. I alle leiligheter står det sovesofaer med plass til 2 personer. Barnesengene kunne ha blitt flyttet dersom klager ønsket det. Det er ikke kjent for hotellpersonalet at klager og hans familie overnattet hos sine slektninger den kvelden/natten flyvemaurene kom frem da klager svarte at han ville bli i leiligheten sammen med sin kone og barna som sov i soverommet.

Ving skriver at klager ikke ble flyttet den natten klager var i kontakt med Ving vedrørende insekter. Dagen etter sjekket klager ut og reiste hjem.

Ving viser til sine nettsider der følgende fremgår: "Insekter og dyr
Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet. Det ytes ingen erstatning for ulemper med insekter og dyr."

Ving har tilbudt klager en kompensasjon på 1 000 kroner eller et reisegavekort på 1 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 7 personer i tre leiligheter på Sunwing Alcudia Beach. Las Piramides, Mallorca i perioden 06.06.2022 - 14.06.2022.:

1: To voksne, ett barn på 2 år og ett spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet Happy Baby. Totalpris: 32 267 kroner, inkludert leiebil.

2: To voksne med innkvartering i en 2-romsleilighet Family, balkong mot omgivelsene
Totalpris 23 463 kroner.

3: En voksen med innkvartering i en 2-romsleilighet Family, balkong mot omgivelsene for bruk alene. Totalpris 12 369 kroner.

Totalpris 5 voksne, ett barn og ett spedbarn: 68 069 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Annet

Nemnda bemerker at flyselskapet Sunclass Airlines har utbetalt standarderstatning etter EU forordning 261/2004 til alle de reisende. Utleget for at AVIS skulle holde åpent lenger ble tilbakebetalt av Vings stedlige representanter. Selv om klager har anført at de andre tre voksne i reisefølget ble påvirket av mauren i leiligheten, mener nemnda at mangels

spørsmålet må knyttes til den konkrete leiligheten det gjelder og for de to voksne og to barn som bodde der.

Spørsmålet i denne saken er således primært om maur/insekter utgjør en mangel etter avtalen. Slik nemnda vurderer det er bildene med flyvemauro av en art som langt overstiger toleransegrensen for en reisende selv om Ving har tatt forbehold om insekter og selv om man er i utlandet. Slik nemnda vurderer saken er det et avvik fra avtalen når det er så mange insekter inne på et hotellrom og nemnda kan forstå at dette var plagsomt for familien særlig fordi det bodde to mindre barn der og en voksen med allergi. Ved utmålingen av prisavslaget hensyntas det at klager første sendte Ving en reklamasjon om forholdet dagen før hjemreisen som medførte at Ving ikke fikk anledning til å avhjelpe forholdet. Nemnda anbefaler at reisearrangøren utbetaler et prisavslag som settes skjønnsmessig til 4 800 kroner. Prisavslaget inkluderer også at klager ikke fikk tilstrekkelig sett med barneutstyr ved ankomst. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)