

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

..

Saksnummer

106/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 20.000,-

Tidsrom: 260413 - 030513

Reisemål: Spania, Mallorca

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at de ble fraktet til hotellet uten guide.

Hotellet var gammelt og nedslitt, og rommet var ustelt og skittent.

De observerte maur krypende på gulvet i alle retninger. Han kontaktet resepsjonen, men vaskehjelpen var gått for dagen. Han fikk utlevert en flaske myggspray.

Kona og minstemann la seg i dobbeltsenga mens han selv satt med sprayflaske og passet på at maur ikke kom opp i senga. Han snakket med Vings guide neste dag og hun skulle finne en løsning. Frokostrestauranten var full og bråkete og først etter 15 min fikk de bord som de selv måtte rydde. I lunsjen var det samme kaos.

På ettermiddagen kom det en ny guide som ikke hadde fått beskjed, men som skulle ta kontakt med hovedkontoret. Neste dag var det igjen en ny guide. Da hadde han fått nok og ville reise hjem, men fikk beskjed om at det ikke var plass på flyet og måtte derfor vente til ordinær avreisedag.

Hotellsjefen opplyste at det hadde vært kommunikasjonsproblemer mellom guidene og hotellet og tilbød ham ny leilighet. Han avslo dette da det bare var 2 dager til hjemreise.

Ving har anført at den del av hotellet klager bodde på, er bygget i 1971 og renovert i 2008. Hverken hotellets ansatte eller Vings guider har sett maur i slikt omfang som klager beskriver. I Vings forhåndsinformasjon gjøres det forøvrig oppmerksom på at insekter som maur og kakerlakker forekommer uavhengig av standard og at det vil bli sprayet hvis det gis beskjed.

Det heter videre at det ikke ytes erstatning for ulemper med insekter og dyr.

Ving har tilbudt en dagsandel i kompensasjon fordi leiligheten ikke var tilstrekkelig rengjort ved ankomst. Ekstra rengjøring ble forøvrig bestilt umiddelbart da dette ble tatt opp

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at den reisende har meldt fra om manglene.

I dette tilfelle meldte klager fra umiddelbart til hotellet om maurplagen og fikk utlevert maurspray. Spraying er den vanlige måte å bekjempe insekter på, og maur eller andre insekter gir i utgangspunktet ikke rett til prisavslag med mindre det er av helt ekstraordinært stort omfang. Det er ikke sannsynliggjort at det var situasjonen her.

Det er erkjent av Ving at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst, jf. kommentar fra Vings guide om at rengjøringen «ikke var topp» og at ekstra rengjøring derfor ble bestilt. Som kompensasjon for dette har Ving tilbudt en dagsandel med kr.2.850,- Etter en helhetsvurdering finner nemnda at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, John-Greger Thorsen, Solia 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.