

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. åpen kloakk på bad og mugg i klesskapene.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

243/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. åpen kloakk på bad og mugg i klesskapene.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for 2 voksne og to tenåringer på 12 og 15 år med innkvartering i to 2-romsleiligheter på Anthi Apartments i Gerani, Chania.

Klager oppdaget kloakkvann rennende fra toalettet den natten de ankom Anthi Apartments. Klager gjorde hotellvertinnen oppmerksom på dette på søndag og hun skulle få toalettet reparert mandag. På mandag kom rørleggeren som viste seg å være en elektriker. Etter at han prøvde å tette lekkasjen med silikon, ble det enda verre. Først tirsdag ettermiddag fikk de reparert toalettet slik at det ble tett. Klager bestemte seg da for å bli på hotellet. Men da de skulle tømme koffertertene, oppdaget de at det var mugglukt i skapene.

Klager var flere ganger i kontakt med guidene og det eneste de kunne tilby var flytting til Theos Village mandag 20.07.15, 5 netter før hjemreisen. Dette takket klager ja til og betalte 200 euro, minus 150 euro som de fikk i kompensasjon for 3 dager med åpen kloakk. Dette var de ikke glade for og gikk til en restaurant der de hadde WIFI, noe de ikke hadde på Anthi Apartments. Klager fant overnatting i Platanias som kostet 294 euro for 3 døgn. Videre dro de mandag 20.07.15 til Theos Village.

Klager ble ikke tilbudt nytt rom som Ving hevder. Klagers barn kunne ikke bo ved siden av foreldrene, da det ikke fantes andre ledige rom. Noen lapp kan de ikke erindre og ha sett. Klager stiller spørsmål til hvorfor guidene ikke kunde ringt eller sendt en SMS.

Internett var fraværende, noe som ikke var nevnt i omtale. Klager måtte benytte restauranter i området med WIFI.

Klager viser til en SMS fra Ving datert 15.07.15 kl. 13.31 hvor de får beskjed om at det ikke er mulig å bytte hotell da det er fullbooket den perioden de skulle være på Kreta.

Klager krever et prisavslag på kr 15.000 og 364 euros ca. 18.200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Klager ankom hotellet natt til 12. juli. På morgenen tok klager kontakt med Ving pr. telefon for å legge frem sin klage. I klagen kom det frem at de ikke er fornøyd med rommene, nr.7 og 11 samt standard på hotellet. De ønsket å bytte hotell.

Reisen var bestilt på Anthi Apartments som Ving kategoriserer som 2 + hjerter. I hotellteksten beskriver Ving hotellet som enkelt og praktisk i gresk stil. Leilighetene er enkle og stemmer godt overens med bildene på Ving.no.

Senere på dagen den 12. juli traff klager guiden på hotellet. Klager melder fra at det tråløse internettet er dårlig og at det lekker fra toalettet. Guiden la frem forslag om å bytte rom, men det ønsket de ikke.

Ving er klar over at nettilgangen kan variere for noen leiligheter og har derfor informert om dette i hotellteksten.

Guiden kontaktet resepsjonen og ba dem ordne opp. Vannlekkasjen kom fra røret som fører vann inn i vanntanken på toalettet, dvs vann som brukes ved spyling.

Ving forsøkte å komme i kontakt med klager 13. juli men de var ikke på rommet. Guiden la derfor igjen en lapp for å høre om alt var i orden med toalettet.

Klager kontaktet Ving på servicetelefonen 14. juli på formiddagen og fortalte at toalettet fortsatt ikke var ordnet. Guiden ringer til hotellet og tre timer senere bekreftet klager at det nå var i orden. Klager skulle kontakte Ving senere om det var noe mer klager trenger hjelp med.

Klager sendte inn en MMS 15. juli. Guiden svarte tilbake 15 minutter senere at de ikke kan motta MMS og lurer på hva de kan hjelpe klager med. Ving har et datasystem som de mottar e-poster og SMS på. Det er ikke en telefon, og derfor får de kun opp skrift. Ut til kunder informerer de om e-post adresse og mulighet til å sende SMS, ikke MMS.

I løpet av perioden ble det utvekslet et par SMS og klager la frem krav om kompensasjon.

Guiden ringte klager for å komme til enighet om kompensasjon. Under samtalen la klager frem at han ikke ville bytte hotell, men krevde kompensasjon for 3 dager på hotellet. Klager krevde skriftlig informasjon om kompensasjon for senere bruk ved en juridisk sak.

Klager mottok SMS med tilbud om kompensasjon på 150 Euro. Han svarte tilbake og krevde 300 Euro.

Klager kontaktet Ving på reisemålet 16. juli og ville at de skulle undersøke muligheten for hotellbytte. Ca. 3 timer og 30 minutter senere kunne de legge frem et tilbud om å flytte til Theo's Village som Ving klassifiserer til 3+. Hadde klager valgt å bestille dette hotellet hjemmefra, ville prisen på reisen vært kr 1.300 mer pr. person. Klager får tilbud om å flytte dit 20. juli for en pris på 50 Euro. Tilbud om kompensasjon på 150 Euro er trukket fra på prisen. Klager godtar dette.

Ving kontaktet klager 20. juli for å høre hvordan de hadde det på det nye hotellet. Klager svarte at de er godt fornøyd på Theos Village. De informerte om at de flyttet fra Anthi på

fredag 17. juli på eget initiativ og tok inn på et annet hotell frem til den 20. juli. Dette var Ving ikke kjent med før klager fortalte det den 20. juli.

Ving viser til pakkereiseloven § 6-2. De har tilbudt å avhjelpe mangelen. Ving har tilbudt klager å bytte rom innenfor hotellet. Klager takket nei til denne mulige løsningen. Da dette ikke var aktuelt for klager, ble hotellet kontaktet og rørlegger ble bestilt.

I klage sendt til Ving i Norge, kommer det frem at grunnet mugg i skapet valgte de å flytte på egenhånd. Dette nevnte de aldri til Ving på reisemålet og de har ikke hatt mulighet til å avhjelpe feil. Ving har i ettertid vært og tittet på rommene klager fikk og kan ikke se at det var spor av mugg eller lukt av mugg.

Ving står ved skriftlig tilbud gitt 8. september. Tilbud om kompensasjon til klager er på kr 5.776 i kontanter. Grunnlaget for kompensasjon på 5.776 er:

Ving ønsker å se klager på reise igjen. Han har derfor fått et insentiv med å velge et gavekort fra Ving, ved at verdien på gavekortet økes med kr 2.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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.

Nemnda har lest sakens dokumenter og sett på de vedlagte fotografier. Nemnda legger til grunn at klageren bestilte og betalte for et hotell av enkel standard. Det viste seg imidlertid at det var en lekkasje fra vanninntaket til toalettet. Dette tok det tre dager å få rettet. Klageren ble tilbudt å bytte rom på hotellet, noe han ikke ønsket. Det ble arrangert slik at han og familien fikk oppgradert bostedet til et tre-stjerners hotell. Dessuten fikk de kompensert utgifter de hadde fordi de valgte å flytte til et annet hotell mens de ventet på ledige rom på det hotellet Ving hadde skaffet. Klageren tok ikke opp med guiden at det var mugglukst i klesskapet. Ved senere inspeksjon av rommet er dette heller ikke avdekket.

Etter det som er opplyst har klageren deretter fått økonomisk kompensasjon for de utgiftene og ulempene han og familien ble påført samt refusjon av telefonsamtaler, SMS og internettbruk. I tillegg har han fått tilbud om et gavekort. Nemnda finner at Vings tilbud utgjør en tilfredsstillende løsning av saken.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefaler at det blir gitt noe prisavslag ut over det klageren allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*