

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet maur og reaksjon på spraying mot maurene på hotellrommet.

Dato

28.03.2019

Saksnummer

2018-03913

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en voksen og to barn med innkvartering i en to-roms Family leilighet med terrasse som passet for bevegelseshemmede på Hotel Sunwing Kallithea, Rhodos i perioden 22.07.2018 - 05.08.2018. Totalpris kr. 47.057.

Klager anfører at de hadde mye maur på rommet, noe de klaget på i hotellresepsjonen hver dag. Klager ble fortalt at hotellet er fullbooket og det ikke fantes alternativt rom, men at de kunne bruke insektmiddel. Dette måtte klager minne dem på hver dag. Sprayingen foregikk som regel etter frokost fram til lunsj. Klagers yngste datter reagerte da de kom inn på rommet for å skifte til lunsj. Hun ble i dårlig form og fikk vondt i hodet og mistet matlysten. Dette gikk som regel over etter at hun lå ved bassenget i en time eller to.

Klager mener hotellet burde hatt bedre rutiner ved at de loggførte klager og ga beskjed videre til Ving. Klager kan ikke se å ha mottatt sms som Vings stedlige representant viser til vedrørende oppfølging.

En av feriedagene ble ødelagt og barna ble skremt den dagen flere av Vings gjester oppholdt seg på fellesarealene på Sunwing Kallithea grunnet flyforsinkelse forårsaket av problemene på Rhodos flyplass. Det var ikke en solseng å oppdrive. Vings forsinkede gjester befant seg på hotellet i 10 - 12 timer og stemningen var veldig amper.

Klager krever en høyere kompensasjon enn kr. 1.500 som de har blitt tilbudt, men takket nei til.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bestilling av reise må man krysse av for at man har lest og forstått reiseinformasjonen. Ving viser til følgende informasjon som fremgår av deres nettsider: "Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet. Man kan også oppleve hanegal. Hunder og katter går ofte løse. Vi kan oppfordre eventuelle eiere til å vise hensyn, men ikke kreve dyrene fjernet. Det ytes ingen erstatning for ulemper med insekter og dyr."

Ving har gode rutiner med å logge kontakt med kunder og saker fra reisemålet. Klager har ikke kontaktet Ving angående at de har opplevd problemer med maur på rommet. Klager har derimot kontaktet Ving om andre ting. Den 03.08.2018 ringte klager til Ving og fortalte at TV ikke fungerte og at de opplevde dårlig lukt på balkongen. Det ble ikke opplyst noe om at det var maur på rommet. Klager ga heller ingen respons tilbake på Vings oppfølging av henvendelse.

Ving mener at fordi det er unnlatt å gjøre Ving oppmerksom på problemet, har det ikke vært mulig å avhjelpe. Ving stiller seg undrende til at klager ved kontakt med Ving om andre forhold, ikke fortalte at de hadde problemer med maur og spraying på rommet.

Da Rhodos flyplass hadde svikt i innsjekkingssystemet på flyplassen og ingen fly fikk lette eller lande, ble det en stor utfordring å finne hotell til berørte gjester. Som en konsekvens av dette ble mange gjester kjørt til hotell Sunwing Kallithea som klager bodde på. Hotellet hadde ikke ledige rom til alle forsinkede gjester. Dette førte til at gjestene oppholdt seg i fellesarealene på hotellet. Fordi dette påvirket oppholdet til klager i disse timene denne dagen har Ving tilbudt kr. 500 per person, totalt kr. 1.500 eller et gavekort på kr. 2.500.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at klageren var kjent med klagerutinene ettersom hun klaget til de stedlige representantene over en TV som ikke virket og vond lukt på verandaen. Når det gjelder maurplagen, kontaktet hun resepsjonen som ordnet med at det ble sprayet på rommet. Dette er den vanlig måten å bekjempe insekter på i syden. Insekter er vanlige i sydlige land. I reisevilkårene, som er en del av avtalen, er det opplyst om at insekter ikke gir krav på prisavslag eller erstatning.

Det er videre klaget over at det var kaotisk på hotellet den dagen turister som ikke kom seg hjem på grunn av systemsammenbrudd på flyplassen, oppholdt seg i fellesområdene. Arrangøren er enig i at det var svært folksomt i fellesarealene. For dette har arrangøren tilbudt et prisavslag på kr. 1.500.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at klageren bør gis et prisavslag som tilsvarer en dagsandel, avrundet til kr. 3.400 for vanskelige forhold ved bassengene og fellesområdene. Så vidt nemnda er kjent med var forsinkelsene svært langvarige og preget hotellenes fellesarealer i lengre tid.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, finner at arrangørens tilbud utgjør et passende prisavslag.

Vedtaket blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag tilsvarende en dagsandel, avrundet til kr. 3.400.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)