

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

227/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, to voksne og to barn, skulle bo på hotell SunConnect Servatur Puerto Azul i Puerto Rico. De hadde bestilt en 2-roms leilighet med begrenset havutsikt. I følge informasjonen om hotellet på Vings nettsider skulle leilighetene ha balkong. Klagers leilighet hadde markterrasse og det står ingenting om at det eksisterer på nettsidene. Klager mener dette er feilaktig/villedende markedsføring.

Da de våknet første morgenen krydde det av kakerlakker på rommet. Barna var livredde og det ble en dårlig start på ferien. Etter at klager hadde inspisert rommet, fant han at skyvedøren ut til terrassen hadde en glippe på et par cm. I tillegg var det en stor glippe nederst på hoveddøren til rommet. Klager viser til bilder og mener dette er årsaken til at kakerlakker og annet kryp kan komme inn. De tok ikke sjansen på å pakke ut av koffertene og legge klær i klesskapet. På badet hang dusjhodet i en tynn tråd og kunne falle i hodet på den som dusjet.

Klager kontaktet Ving på stedet og krevde at de skulle komme til leiligheten for å se selv, samt skrive en rapport om manglene. Klager ba om å få bytte leilighet, men hotellet var fullbooket. De fikk beskjed om at dersom de skulle bytte når det ble ledig på onsdagen, så måtte de betale 30 euro. Klager mener det er ansvarsfraskrivelse og elendig service.

Barna gråt og måtte trøstes hver dag. Klager sendte flere e-poster til Ving i Norge, men fikk kun til svar at dette problemet måtte tas med Vings representanter på reisemålet. Klager spurte også om ikke en vaktmester kunne forsøke å reparere glippene på dørene og det løse dusjhodet, men det eneste som skjedde var at det ble satt inn en skrue i dusjhodet. De fikk ikke nytt rom som lovet på onsdag, men først på torsdag, altså 5 dager etter at de sa fra om problemene. Da hadde nesten halve ferien gått og klager hadde brukt mye av den tiden til å

kontakte Ving og mase om at noe måtte gjøres. Den nye leiligheten var slitt og renholdet ikke spesielt bra.

Klager finner at Vings tilbud om en kompensasjon på kr 5.000 ikke står i stil med de omfattende manglene og problemene klager og hans familie opplevde og krever et prisavslag tilsvarende halve reisens totalpris, kr 15.500.

Ving har i det vesentlige anført:

I henhold til omtalen av rommene og leilighetene har disse balkong. Leilighetene i nederste etasje ligger på bakken, men ved at man ikke har tilgang til bakkeplan regnes ikke uteplassen som en terrasse ut i fra denne definisjonen. Ving kan ikke se å ha fått tilbakemeldinger fra andre gjester om skuffelse over disse uteplassene.

Ving viser til logg fra reisemålet. Klager hadde løpende kontakt med Vings stedlige representant, og som igjen fulgte opp hotellet fortløpende. Vings stedlige representanter vil være de som kan følge opp og finne en løsning ut i fra de muligheter som foreligger, og som det således ble henvist til når klager tok kontakt med Vings hovedkontor i Norge.

Det er ikke uvanlig at det er en mindre åpning mellom dør og gulv rundt om på en del anlegg av hensyn til luftsirkulasjon, og for å forebygge fuktskade. Ving har overfor klager beklaget at dørene var slik klager beskriver og at hotellet ikke var behjelpelig med tiltak da klager ønsket dette. Ving har videre beklaget at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort og at dusjhodet ikke var tilfredsstillende festet.

Kakerlakker forkommer som følge av klimaet. Løsningen på dette vil være å benytte insektbekjempende middel som hotellet skal sørge for blir benyttet. Så fremt det ikke dreier seg om et omfattende problem over flere dager i leiligheten, er dette et forhold som ikke berettiger til kompensasjon.

Ving har utbetalt 50 euro på reisemålet og tilbudt klager et prisavslag på kr 5.000 etter at han sendte inn en klage. Ving finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke følge arrangøren når denne oppfatter opplysningene som er gitt i katalogen som korrekte. Det skal ikke være en filologisk utfordring å tolke katalogens opplysninger om reisemålet. Når det er beskrevet at leilighetene skal ha balkong, er dette noe annet enn en uteplass i en leilighet som ligger på bakken, spesielt fordi innsektene i leiligheten etter beskrivelsen synes å ha kommet inn i leiligheten gjennom sprekker mellom dør og dørkarm, enten på uteplass-siden, eller gjennom glippen under inngangsdøren. Klageren har i følge case-loggen tatt bilde av kakkelakker i et bed utenfor

leiligheten. I mangel av en annen sannsynlig forklaring, legger nemnda klagerens fremtilling til grunn.

Slik nemnda ser det, er da plagen med insekter ikke noe som er forbigående og som kan utbedres med insektsmidler, i og med at det hele tiden er mulig for nye insekter å komme inn. Det er også klaget over et dårlig festet dusjhode og dårlig renhold.

Nemnda finner videre at det er tegn på tvilsom service på reisemålet når kunden i første omgang blir forespeilet å måtte betale 30 euro for å flytte fra mangelfulle boforhold.

Nemnda finner at arrangørens ytelse led av mangler, jfr. det som er beskrevet ovenfor. Manglene vedvarte inntil klageren byttet leilighet, noe som først skjedde etter fem dager. I disse dagene hadde han hyppig kontakt med arrangøren. Familien måtte pakke ned og flytte en gang i løpet av ferien, og klageren har opplyst at hans små barn var redde for å legge seg til å sove i leiligheten på grunn av insektene.

En dagsandel av oppholdet utgjør i overkant av kr 2.000. Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 5.000, hvilket avrundet utgjør ca 50% prisavslag for hver av de fem første dagene, slik som tilbudt av Ving

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag ut over de kr 5.000 som arrangøren har tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.