

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. maur og at klager ble syk pga. muggproblemer.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

15/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. maur og at klager ble syk pga. muggproblemer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en to ukers reise med innkvartering i en 2-romsleilighet med terrasse mot omgivelsene og over basseng på Servatur Montebello i perioden 23.10.14 - 05.11.14.

Leiligheten viste seg å være nærmest oversvømt av maur eller små innsekter, og antakelig mugg.

Klager tok kontakt med Ving per sms allerede dagen etter ankomst. De hadde også telefonkontakt de første dagene, men ble bryskt avvist. Klager merket luftveisproblemer ved opphold i leiligheten, men ikke utendørs. Slik klager ser det er det ingen tvil om at inneklimaet (sannsynligvis muggsopp) var ekstremt dårlig. Klager har ikke hatt slike problemer på andre turer til Syden.

Det var mye maur i leiligheten og de kjente at det klødde på kroppen om natten. Klager stiller spørsmål om hvorfor ikke rengjøringspersonellet reagerte. De hadde grundig rengjøring stort sett hver dag.

Klager krever kr 10.000 i kompensasjon i tillegg til kr 1.000,- som klager har fått refundert pga. feil informasjon om leilighetens plassering. Leiligheten ble beskrevet som over bassengnivå, men var på bassengnivå.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager fikk den leilighetstypen de bestilte. Ving har kompensert klager med kr 1.000,- fordi deres omtale av leiligheten ble oppfattet som utydelig. Klager har akseptert tilbudet på kr 1.000 grunnet dette forholdet. Etter klagers tilbakemelding til Ving, har arrangøren endret sin hotelltekst på ving.no slik at misforståelser skal unngås.

Klager tok ikke kontakt med guidene før dagen før hjemreisen angående maur og mugg på rommet, samt sykdom i ferien. Ving viser til § 8.2 [§ 8-2] i pakkereiseloven hvor det fremkommer at kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager så snart som mulig. I § 8.2 [§ 8-2] under punkt 1 beskrives det videre at unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav. Kontakten er også viktig for å fastslå om det virkelig foreligger en mangel eller ikke.

Leiligheten klager bodde i har blitt nøye sjekket av Vings personale og hotellet etter at de meldte ifra. Det har ikke blitt funnet mugg eller fukt i leiligheten.

Sykdom i ferien er en forsikringssak og klager har tidligere blitt anbefalt å ta kontakt med sitt forsikringsselskap der han har reiseforsikring.

Ving er ikke enig med klager i at leiligheten var oversvømt av maur. I Vings reiseinformasjon ber de gjestene om å gi beskjed dersom det er insekter som maur på rommet, slik at det kan bli sprøytet.

Ving har tilbudt gjestene ytterligere kr 1.000 i kompensasjon, i tillegg til kr 1.000 som allerede er refundert pga. leilighetens plassering.

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. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Det er ikke samsvar mellom klagerens og arrangørens opplysninger, i det klageren hevder å ha vært i kontakt med Vings representant vedrørende dårlig inneklime få dager etter ankomst. Klageren hevder at han ble bryskt avvist. Ving hevder på sin side at den SMS-en som ble sendt kun tok opp spørsmålet om leilighetens beliggenhet. Problemer med inneklime og maur ble først tatt opp dagen før avreise. Vings ansatte på stedet har i ettertid sjekket leiligheten og har ikke funnet mugg eller fukt. Ving har likevel valgt å kompensere klageren med til sammen kr 2.000, blant annet fordi det erkjennes at beskrivelsen av beliggenhet var uklar.

Pakkereisenemnda kan etter en gjennomgang av de fremlagte dokumenter ikke se at klageren har dokumentert at klagen ble fremsatt på et tidspunkt som gjorde det mulig for arrangøren

å avhjelpe eventuelle mangler. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.