

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris pga. vond lukt og dårlig hotellstandard.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

60/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris pga. vond lukt og dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie på 5 bestilte en 2-ukers ferie på Balito Beach fra 20.12.14 - 03.01.15 med innkvartering i en 3-romsleilighet, renoverert med havutsikt.

Leiligheten ble markedsført som renoverert, men leiligheten var slitt og bar preg av mangler. Ving innrømmer at den siste renoveringen på enkelte av hotellets rom var i 2005, og klager opplever det som misvisende å markedsføre leiligheten som renoverert.

Det var svært illeluktende i hele leiligheten under oppholdet. Det viste seg at lukten hang sammen med problemer i hotellets kloakk/avløp. Leiligheten var dårlig rengjort, noe som førte til problemer for klager som har allergi/astma. Maursti på badet. Leiligheten var farlig for barn og hadde åpne elektriske installasjoner på vegg og skarpe glasskanter på stuebord pga. tidligere skade.

Klager ble lovet hotellbytte, men etter en uke ble det klart at Ving ikke kunne etterkomme dette grunnet fullt belegg.

Manglene var til vesentlig ulempe for klager og dette ødela ferieoppholdet og klager viser til loggen fra Vings lokale representanter som dokumenterer dette.

At manglene ikke ble tilfredsstillende ordnet, jf. pakkereiseloven § 6-4, førte til at klager fikk utgifter, blant annet til medisiner, renholdsartikler, maskeringsteip for å skjerme glasskanter og åpne elektriske installasjoner fra små barnefingre.

Klagers bror har fått en erstatning som relativt sett er høyere enn tilbudet Ving har gitt klager selv om de hadde det verste rommet.

I tillegg til heving av kjøpet og full refusjon for reisens pris, kr 40.805, krever klager kr 10.000 for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Ving etter ankomst til hotellet, natt til 21.12, da de ikke var fornøyd med leiligheten de hadde fått. Bildene er i hovedsak blitt tatt i den første leiligheten. Samme ettermiddag, 21.12, flyttet de til en annen leilighet.

Etter at de flyttet klaget de på ubehagelig lukt og maur. Dessverre kan insekter som maur forekomme i ulikt omfang som følge av klimaet. I slike tilfeller løser vanligvis insektskjempende middel problemet. Da klager ønsket at det ikke ble benyttet insektsbekjempende middel i form av spray på grunn av allergi, ble det i stedet lagt ut perler med insektsbekjempende middel. Maurplagen ble fulgt opp og 24.12 ble det skaffet et innseksbekjempende middel som kunne benyttes og for slik å unngå bruk av insektsspray som var et problem for klager som følge av allergi. Ving ble ikke kontaktet av gjestene etter dette i tiden fra 26.12 og frem til avreise 3.01.15.

Balito Beach består av 273 leiligheter. Ving mottok tilbakemelding om lukt fra ytterligere fire leiligheter i den aktuelle perioden. Det var således en begrenset del av hotellet dette gjaldt for og et ytterligere bytte kunne derfor løst problemet med lukten.

Balito Beach, som er klassifisert med 3 vinger, ligger tilbaketrukket og passer slik Ving beskriver for den som vil bo litt for seg selv i enkle leiligheter. Gjестene har tidligere bodd på Sunwing anlegg i Arguineguin som er klassifisert med 4 vinger+ og har mange aktiviteter og tilbud tilrettelagt for barnefamilier. Gjестene ønsket å bytte til dette anlegget om mulig. Dette er to veldig ulike anlegg.

Da ikke alle leilighetene på Balito Beach er renoverte, skiller Ving på renoverte og ikke renoverte leiligheter. Det fremgår i omtalen av hotellet at leilighetene ble renoverte i 2005. Ving beklager at klager ikke har vært oppmerksom på dette.

Det var ikke mulig å tilby klager et hotellbytte slik de ønsket da alt var fullt, og det ble i stedet forslått for klager å bytte leilighet nok en gang innen hotellet. Ving har ikke fått en tilsvarende klage fra andre som har bodd i den aktuelle leiligheten, men beklager like fullt at klager opplevde sjenerende lukt under oppholdet.

Reisefølget på to personer som det vises til, betalte kr 21.230 for sitt opphold. De har i anledning sin klage takket ja til en reisegavesjekk på kr 3.000. Det er i anledning denne saken, hvor det er betalt kr 40.805 for reisen, tilbudt en reisegavesjekk på kr 7.500.

Ving kan under henvisning til ovennevnte ikke etterkomme kravet som er fremsatt, men kan tilby en kompensasjon på kr 5.000 eller kr 7.500 på et Ving gavekort.

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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Pakkereisenemnda legger til grunn at det er enighet mellom partene om at hotellet ble bygget i 1993 og at (noen) leiligheter ble renoveret i 2005. At denne leiligheten ble markedsført som renoveret er etter nemndas syn antagelig brudd på markedsføringsloven. Det heter i markedsføringsloven § 3 annet ledd:

«Påstander i markedsføring om faktiske forhold, herunder om ytelsers egenskaper eller virkning, skal kunne dokumenteres. Dokumentasjonen skal foreligge på annonsørens hånd når markedsføringen skjer.»

Med den slitasje hotellrom gjennomgår, må leiligheten etter nemndas syn, på bakgrunn av billedmaterialet, karakteriseres som nedslitt. Det fremgår av avslåtte bordkanter og av at mange elektriske kontakter samt ledninger henger løst eller har så mye avskallet murpuss rundt at det er utrygt for barn. Av bildene fremgår det at den heller ikke var skikkelig rengjort i og med at det er mugg/skitt i fugene på badet og i enden av list rundt badekar samt i kjøkkenventilator. At leiligheten var nedslitt og skitten med dårlig lukt ble videre bekreftet av stedlig representant Marcus Rone etter besøk i leiligheten den 21. desember. Klageren fikk bytte leilighet ganske snart etter dette.

Av korrespondansen fremgår det at partene er enige om at også den siste leiligheten hadde maur, som mer eller mindre uten hell ble forsøkt bekjempet på flere måter på grunn av klagerens allergi mot spraymidler. Klageren har videre anført at det luktet kloakk i leiligheten. Lukten kom visstnok fra hotellets kloakkanlegg, og problemet var til stede i flere leiligheter. Klageren var derfor ikke interessert i å bytte til enda en leilighet i samme hotell, fordi han regnet med at de samme, og muligens nye, problemer ville være til stede også i en eventuell ny leilighet.

Det var ikke mulig å tilby klageren å flytte til et annet hotell fordi alt var fullbooket. Klageren var villig til å betale for oppgradering på samme hotell, men heller ikke det var mulig av samme årsak.

Arrangøren er av den oppfatning av klageren kunne ha flyttet en tredje gang. Hadde gjort det, kunne han muligens ha fått en leilighet uten kloakkluft, fordi kloakkluften visstnok var mest merkbar i kun en del av hotellet.

At det finnes insekter i leiligheter i subtropiske strøk innebærer vanligvis ikke en mangel. At en leilighet er svært skitten og at det lukter kloakk er imidlertid mangler som etter nemndas syn gir krav på prisavslag. Nemnda legger også vekt på at leilighetens tilstand ikke stemte med markedsføringen.

Prisavslaget skal stå i forhold til manglenes omfang. Klageren har krav på en ferie med fritidskvalitet og ikke større margin for ulemper og ergrelser enn det som er forenlig med det produktet som er tilbudt, bestilt og betalt før avreise.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at prisavslaget bør settes til 40% av reisens pris, avrundet til kr 16.300. Nemnda kan ikke se at vilkårene for erstatning for ikke-økonomisk tap foreligger.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren blir gitt et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 16.300. Hvis klageren har fått utbetalt beløpet på kr 5.000 som er tilbudt i kompensasjon, går dette til fradrag.

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.