

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. kloakklukt, giftig og illeluktende gass på badet.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

24/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. kloakklukt, giftig og illeluktende gass på badet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise med innkvartering i leilighet på Marina Elite, Gran Canaria i perioden 20.11.15 - 04.12.15.

Rommet var preget av kloakklukt, giftig og illeluktende gass fra badet.

De klagde flere ganger både til hotellet ved resepsjonen og til Vings representanter. Det ble forsøkt utbedringer uten at det hjalp. Klager ble uvel og kvalm av gassen, og kunne ikke være innendørs uten å ha full gjennomtrekk. Da det var 2 dager igjen fikk klager tilbud om å bytte rom. De takket nei da det var så liten del av ferien igjen og de ikke orket å pakke flere tunge koffert, bære de opp og ned trapper og pakke dette ut igjen. Dersom klager hadde blitt tilbudt å bytte etter 1-2 dager, ville de ha takket ja.

Klager har ikke tatt vare på SMS fra oppholdet. Han kan derfor ikke bekrefte eller avkrefte at de fikk denne SMS fra Ving om at de kunne være behjelpelig med å bytte rom. Det er riktig at klager fikk en SMS og at de svarte at de skulle se det an siden hotellet skulle se på saken. Det var flere SMS fra Ving fra forskjellige personer hver gang. Klager mener det var kommunikasjon mellom klager og Ving om luktproblemet flere ganger også før 01.12.15. De klaget tre ganger til hotellet ved resepsjonen, trolig var denne betjent av en av de ansvarlige ved hotellet. Første gang hotellpersonalet var i leiligheten, vet ikke klager hva de foretok seg da klager selv ikke var i leiligheten. Andre gang kom en arbeider og åpnet et lokk i baderomsgulvet, skrapte ut skitt og lukket igjen. Siste gang kom en arbeider og smurte silikon rundt toalettet. Selv hadde klager forsøkt å tette for lukt ved å ha proppen i vasken og tette sluket i dusjen uten at det hjalp.

Klager krever minimum halve reisen tilbakebetalt, kr 7.500. Klager har takket ja til Vings gavekort på kr 2.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Etter at klager tok kontakt med Ving den 21.11.15, dagen etter ankomst, og klaget på at det luktet kloakk, sendte Ving en tekstmelding til klager om at de gjerne ville hjelpe til med å arrangere et eventuelt bytte av rom. De spurte også om dette var noe klager ønsket.

Ving fikk tilbakemelding om at forholdene hadde blitt bedre. De ville bli i leiligheten og se om det holdt seg bra. Ving fulgte opp neste dag for å høre om alt var bra. Klager bekreftet at det var lukt i leiligheten. På spørsmål om de ønsket at Ving skulle følge opp videre med hotellet, bekreftet de på ny at de ønsket å avvente og se an situasjonen.

Den 1. desember, ni dager senere, tok klager kontakt med Ving igjen og fortalte at de under tiden hadde hatt problemer med lukt og at de ønsket kompensasjon for dette. Klager takket samme dag nei til bytte av leilighet.

Ving har ikke registrert andre henvendelser om problemer med kloakklukt i den aktuelle leiligheten under sesongen.

Det har heller ikke vært spesielle problemer på hotellet vinteren 2015/2016. Vinteren 2014/2015 hadde Ving et problem noen dager med noen leiligheter på hotellet. Dette er og i sak 60/15P [PRKN-2015-60]. Klager i den aktuelle saken bodde i en annen del og i en annen leilighetstype enn hva som er aktuelt i denne saken.

Ving kan ikke se at kompensasjon er berettiget, men har sendt klager en gavesjekk på kr 2.000 for en negativ opplevelse. Klager takket ja til denne.

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.

Klageren har i dette tilfellet klaget til hotellet over kloakklukt på badet. Lukten var etter hans syn så ille at rommet ikke kunne benyttes uten at vinduene sto helt oppe. Det ble gjort flere tiltak, men etter klagers syn hjalp disse i liten grad, eller kun for en begrenset periode.

Reklamasjonsreglene forutsetter at klageren gir operatøren en mulighet til å løse problemet før det kan bli tale om å vurdere prisavslag.

I denne saken har klageren vært i dialog med de stedlige representantene fra dagen etter ankomst. Hotellet har prøvd å utbedre forholdet med lukt flere ganger. Klager har også fått flere tilbud om å bytte rom, men ville se dette an for å teste ut om de forskjellige utbedringsforsøkene hjalp. Siste tilbud ble fremsatt to dager før hjemreise. Klageren ønsket ikke å flytte pga. mye bagasje som i så fall måtte pakkes. Så vidt nemnda kan se har arrangøren i denne saken gjort det som er mulig for å løse saken slik at klageren kunne få en bedre ferieopplevelse.

Nemnda har merket seg at det er oversendt et reisegavekort på kr 2.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, 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.