

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Golden Sands, Bulgaria.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

149/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 29.380,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Golden Sands, Bulgaria.

Klager anfører at de hadde bestilt en 3-roms leilighet.

Den de fikk, var under bakkenivå og utsikten var rett i en høy bakke med gressplen. Både inne og på terrassen krydde det av maur.

Etter å ha bedt resepsjonen om nytt rom, ringte de Vings kundeservice og varslet.

De fikk tilbud om leilighet høyere opp, men den hadde bare ett soverom og balkong med plass til bare to personer. De aksepterte imidlertid denne i påvente av å få en 3-roms leilighet. Etter å ha pakket ut i den nye leiligheten, oppdaget de at det var enda mer maur der. Leiligheten ble sprayet, men det hjalp bare de første timene. Klage måtte derfor hver dag drepe maur, som det ble mer og mer av.

Etter en uke fikk de tilbud om enda en ny leilighet. Den hadde stor terrasse, men selve leiligheten var mindre enn de to andre. Også der var det maur, men klager kjøpte nå selv maurspray og fikk dermed omsider en maurfri leilighet.

Klager anfører også at det var forskjellige ting som var i stykker; en kjøkkenstol, kaffekanne, dørhåndtak til toalettet. Han anfører at de bodde 13 dager i mindre leilighet enn bestilt og hadde bare 6 dager med feriefølelse. Den første uken var et mareritt. Han krever 8 dagsandeler i prisavslag - kr.16.788,50.

Ving har vist til at det alltid vil være slik at noen leiligheter har bedre beliggenhet enn andre. Det gjør de oppmerksom på i reiseinformasjonen: «Beliggenheten kan også variere og noen har bedre beliggenhet i forhold til utsikt, soltilgang og eventuelle forstyrrelser. Rom/leilighet som vender mot havet har ikke alltid havutsikt.

Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag».

Prisdifferansen på 3-roms og 2-roms leilighet er kr.2680,-. Flytter man etter eget ønske, er det ikke vanlig å gi prisreduksjon. Maur er vanlig på sydlige reisemål.

Dette er også omtalt i reiseinformasjonen: « Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet».

Imidlertid kan video og bilder i dette tilfelle tyde på at problemet var større enn vanlig. Som kompensasjon for dette og fordi enkelte ting i leiligheten var i stykker og fordi klager måtte flytte to ganger, har Ving tilbudt kr.5000,- i prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Som fremhevet i Vings forhåndsinformasjon er maur- og insektplage noe en reisende må være forberedt på i Syden. Dette bekjempes normalt med spraying.

Hvis insektplagen er spesielt stor, kan den likevel utgjøre en mangel ved reisen i lovens forstand, som berettiger til prisavslag. Det synes å ha vært situasjonen her. Problemet ble søkt avhjulpet ved flytting til ny leilighet, hvor samme problemet oppsto. Først etter en ukes opphold og to flyttinger, fikk klager en tilfredsstillende leilighet, men også den mindre enn bestilt.

Etter Reklamasjonsnemndas oppfatning tilkommer klager prisavslag både for maurplagen, ulempene ved flyttingene og for de ødelagte gjenstander i leiligheten, og nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til kr.7.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.7.500,- (kr.2.500,- i tillegg til det som er tilbudt).

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.