

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av hotellets standard.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

95/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av hotellets standard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt en 3-ukers reise til Tenerife og skulle bo på hotell Solvasa Atlantida i Los Christianos. I det første rommet de fikk tildelt var det en litt rar lukt og da de våknet den første morgenen var hele rommet fuktig selv om vinduene hadde vært oppe om natten. Vinduene var helt dugget igjen i stuen, soverommet og på badet. De neste to døgnene var det likedan og de tok da kontakt med en av Vingvertene og ba om å få bytte hotell. Det kunne de ikke, men de kunne få bytte rom. Rommet de så fikk hadde også veldig tung luft og det var ikke varmt vann.

De bodde der én natt og byttet så til et tredje rom. Også her var det en rar lukt, mulig mugg. Vannet flommet over i dusjen og i badekaret var det bare kaldt vann, så de kunne ikke dusje der heller.

Klagerne ba om å få bytte hotell mange ganger, men fikk beskjed om at det var fullt og kanskje mulig om noen dager. De pakket ikke ordentlig ut i håp om at de snart skulle få flytte til et annet hotell. Den ene av klagerne ble syk og fikk konstatert lungebetennelse. Dette medførte at de ikke fikk deltatt på planlagte utflukter og aktiviteter. De fikk tilbud om å bytte til et hotell på nordsiden av øya i Santa Cruz, men da klagerne gjerne ville bo i Los Christianos der de skulle møte venner, takket de nei til dette. De snakket med mange andre gjester på hotellet som også var misfornøyd med rommenes standard. De så flere ganger at en mann gikk rundt med malespann og malte over fukten.

Ving klarte ikke å skaffe rom på et annet hotell og tilbød dem til slutt en kompensasjon på først 50 euro og siden 100 euro for ulempen.

Klagerne aksepterte ikke dette som tilstrekkelig kompensasjon for en ødelagt ferie og klaget til Ving etter hjemkomst. Ving har i ettertid tilbudt ytterligere kr 2.000.

Klagerne krever hele reisens pris refundert.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til reiseinformasjonen på deres nettsider og i katalogen der det fremgår under avsnittet om «Byggeskikk/klimatiske forhold» at luftfuktigheten ofte er adskillig høyere på deres reisemål sammenlignet med her hjemme. Dette, sammen med lokal byggeskikk, medfører at rom og leiligheter kan oppleves som fuktige og lukte annerledes enn vi er vant til.

Vings verter hjalp klagerne med bytte av rom. Etter at de byttet til det siste rommet, hørte ikke Ving noe mer fra dem. Hadde de tatt kontakt igjen ville helt klart Vings verter hjulpet med videre oppfølging. Tenerife er et populært reisemål og hotellene har stort sett vært fulltegnet gjennom vinteren.

Sykdom under ferien er en forsikringssak og de fleste reiseforsikringer gir kompensasjon for tapte feriedager ved sykdom som medfører sengeleie.

Klagerne må derfor kontakte sitt forsikringsselskap.

Ving har gitt en kompensasjon på 100 euro på reisemålet og i tillegg kr 2.000 i prisavslag etter hjemkomst som en kompensasjon for den ulempen det har vært å måtte bytte rom.

Ving finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag eller refusjon av reisens pris.

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.

Klageren, som hadde bestilt en tre ukers reise til Tenerife, ble syk allerede den første uken av oppholdet. Hotellet de bodde på, Solvasa Atlantida, hadde så fuktige rom at den ene klageren, som har astma, utviklet lungebetennelse. Hun gikk til lege flere ganger under oppholdet.

Sykdommen medførte at det ikke var mulig å delta på utflukter, slik at ferien mer eller mindre ble ødelagt. Vings verter var behjelpelige med å bytte rom. Klagerne byttet rom til sammen tre ganger, uten at det hjalp i vesentlig grad. Det siste rommet de bodde på hadde lekkasje fra dusjen. Badekaret kunne ikke brukes fordi det ikke var varmt vann i kranen der. Det var ikke mulig å bytte til et annet hotell på samme side av øya fordi alt etter sigende var fullt.

Ving hevder på sin side at fuktighet er noe man må regne med fordi klimaet er annerledes enn i Norge. Klageren er likevel tilbudt kr 2.000 i refusjon i tillegg til 100 euro som de fikk pga all flyttingen.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner å måtte legge til grunn at reisen led av en mangel. Nemnda er enig i at det er et annet klima å forholde seg til på Kanariøyene enn i Norge, men etter nemndas syn foreligger det likevel en mangel ved rommene når de er så fuktige at fuktigheten dugger på vinduer og vegger til tross for at man sover med åpent vindu. Det er opplyst både fra klagerne og fra Ticket i Ski, hvor de bestilte reisen, at det har vært flere

klager på hotellet. Det er heller ikke tvilsomt at den ene klageren ble syk under oppholdet og at det sannsynligvis kan tilskrives stor fuktighet/mugg kombinert med predisposisjon for lungeplager pga astma.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at klagerne bør gis en kompensasjon og at denne passende kan settes til 50 % av reisens pris. 100 euro som allerede er utbetalt bør ikke gå til fradrag, da denne summen er gitt som kompensasjon for tre flyttinger innen hotellet. Ved vurderingen har nemnda lagt til grunn at klagerne ble tilbudt å flytte til et hotell nord på Tenerife. De valgte imidlertid å bli på hotellet fordi de hadde venner i Los Christianos, til tross for innvirkningen fuktigheten hadde på den ene klagerens helsetilstand.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 9.400.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.