

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag som følge av manglende rengjøring og vannlekkasje i leilighet.

Dato

..

Saksnummer

72/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag som følge av manglende rengjøring og vannlekkasje i leilighet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde bestilt en reise til Fort Lauderdale og skulle bo på The Winterset Suites i en 2-roms leilighet. Leiligheten de fikk tildelt var dårlig rengjort.

Det var skitt og støv på kjøkken og bad og klager kontaktet derfor Ving pr. e-post dagen etter ankomst. Kvelden etter begynte det å dryppe vann fra taket på badet. Også dette meldte klager fra om til Ving. De fikk deretter flytte til en ny leilighet.

Klager viser til bilder som dokumenterer forholdene.

De tre første dagene av oppholdet ble dessverre forringet av dette og klager krever et prisavslag tilsvarende 20 % av reisens kostnad som kompensasjon.

Ving har i det vesentlige anført:

Gjestene kontaktet Ving fra reisemålet den 14.02.14 angående mangelfullt renhold og en lekkasje. Hotellet ble omgående kontaktet og de bekreftet senere at gjestene var flyttet til en annen leilighet den 15.02.14.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på kr 2.000 for manglende renhold de første tre dagene av oppholdet, samt en lekkasje.

Ving finner ikke grunnlag for et høyere prisavslag for disse manglene.

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.

Etter å ha sjekket inn på rommet sent 12. januar 2014 amerikansk tid, oppdaget klageren at leiligheten ikke var skikkelig rengjort. Den 13. januar påpekte han dette overfor resepsjonen, uten at det ble gjort noe med renholdet i løpet av den første dagen. I tillegg til dårlig renhold fant han også en lekkasje fra taket på badet.

Feilene ble umiddelbart tatt opp med arrangørens stedlige representant, og klageren fikk dagen etter at han oppdaget lekkasjen, et nytt rom som han ikke hadde anmerkninger til.

På grunn av tidsforskjellen mellom USA og Europa er det litt vanskelig å fastslå hvor lenge klageren bodde under disse forholdene. Basert på hans egne mailer ser det ut til at han oppdaget utilstrekkelig renhold da han ankom.

Ankomst etter norsk tid var etter midnatt 13. februar 2014. Hvis hans mailer er korrekte med hensyn til hendelsesforløp, ble utilstrekkelig renhold meldt tidlig 13. februar, lekkasje oppdaget 13. februar om kvelden og flytting til annet rom arrangert i løpet av 14. februar, alt regnet etter norsk tid.

Det er ikke tvilsomt at reisen led av en mangel i pakkereiselovens forstand, i og med at rommet var mangelfullt renholdt og hadde en lekkasje på badet.

Spørsmålet er imidlertid hvilket prisavslag dette skal føre til.

Klageren har betalt noe over kr 20.000 for flyreise og 14 dagers opphold for to personer.

Reklamasjonsnemnda finner, etter en samlet vurdering, at det prisavslaget som er tilbudt av arrangøren, som utgjør ca. 10 % av reisens pris, er passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. Tang, Detur Norway 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.