

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kakerlakker.

Dato

18.06.2024

Saksnummer

2024-01241

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet Orkidé i to etasjer, med havutsikt på hotell Coral Compostela Beach, Playa de las Américas, Tenerife i perioden 21.01.2024-04.02.2024. Totalpris 40 716 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotell

Klager skriver at leiligheten hadde mengder av kakerlakker, selv etter rengjøring av renholdspersonalet og 2 vaktmestere, vask av kjøkken, spraying og utlegg av gel. Personalet i resepsjonen og manageren på hotellet avviste klagen og klagers krav om å få byttet rom.

Klager har anført at de hadde kakerlakker på kjøkkenet som økte i omfang til tross for rengjøring/behandling fra hotellet. Dette førte til at nattesøvnen ble ødelagt. Alle matvarer måtte i plastposer og forsegles. Det var kakerlakker i brødristeren og i kaffemaskinen, på kommoden i oppholdsrommet, på gelender på soverommet og på kjøkkenbenken. Etter 3 netter klarte ikke klager å leve med dette ubehaget og flyttet til annet hotell for egen regning. Der ble de kvitt plagen og kunne feriere som planlagt.

Klagers krav: Refusjon av hotelldelen av pakkereisen da klager ikke fikk nytt rom på hotellet. Etter tre dager flyttet klager til et annet hotell på egen hånd.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise med charterfly hos Ving for 2 voksne med avreise fra Oslo til Tenerife 21. januar 2024 og hjemreise 4. februar 2024, 2 uker i en 2-romsleilighet

Orkidé i to etasjer, med havutsikt på Coral Compostela Beach. Reisen ble bestilt på ving.no den 30. desember 2023. Totalpris er 40 716 kroner inkludert bagasje, mat om bord på flyet t/r, busstransport fra flyplassen til hotellet, og reserverte seter på flyet.

Klagen gjelder kakerlakker i leiligheten. Klager krever kostnaden for hotelldelen refundert. En pakkereise består av flere deler og Ving anslår hotelldelen til å utgjøre omtrent 1/3 av grunnpris minus rabatter, 12 797 kroner.

Klager kontaktet Ving på reisemålet den 24. januar, altså på dag 4 av oppholdet, for å fortelle at de hadde problemer med kakerlakker i leiligheten, og at det hadde pågått i 3 dager. De ønsket å bytte til en annen leilighet eller annet hotell. Ving kontaktet hotellet som svarte at rengjøringspersonalet for den delen av hotellet ikke hadde sett kakerlakker i leiligheten. Etter at klager meldte problemer med kakerlakker til hotellet, sjekket rengjøringspersonalet ekstra nøye når de rengjorde leiligheten. Om kvelden 24. januar inspiserte 2 av Vings representanter leiligheten og fant en liten kakerlakk. Klager la ved 2 bilder i klagen til Ving. Det ene bildet er tatt med forstørrelse og viser 1 insekt. Det andre bildet viser 3 svært små insekter. Klager flyttet på egen hånd senere samme dag som de kontaktet Ving, da hotellet var fullt og det ikke var mulig å bytte leilighet før tidligst på søndag, 4 dager senere.

Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom sine gjester og stedlige representanter. Utdrag av loggen er lagt ved. Der fremgår tidspunktet når klager kontaktet Ving på reisemålet og hva det ble klaget på.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den kommer frem av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider er en del av avtalen. I bestillingsdialogen har klager huket av for å ha lest og forstått reisevilkårene. Ving skriver i «Viktig å vite» på ving.no under «På reisemålet»: Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet. Man kan også oppleve hanegal. Hunder og katter går ofte løse. Vi kan oppfordre eventuelle eiere til å vise hensyn, men ikke kreve dyrene fjernet. Det ytes ingen erstatning for ulemper med insekter og dyr. Videre i «Viktig å vite» under «Om hotellet/leiligheten» skriver Ving: «Ved oppkjøp til et dyrere hotell, må man vanligvis betale avbestillingsgebyr til hotellet man flytter fra, samt prisdifferansen til det nye hotellet. Det er ikke alltid mulig å bytte rom/leilighet/hotell i ferien». På Coral Compostela Beach er avbestillingsgebyret 100 %, og av den grunn har heller ikke Ving fått noen refusjon fra hotellet som kunne kommet klager til gode.

Nordic Leisure Travel Group hadde totalt 66 bestillinger med 185 gjester fra Finland, Sverige, Danmark og Norge i perioden fra 31. desember 2023 til og med 29. februar 2024 i samme leilighetstype som klager. Det finnes 10 stykker 2-romsleilighet Orkidé i to etasjer med havutsikt på hotellet. På bakgrunn av klagers henvendelse har Ving gjennomgått alle bestillingene. Av disse har de ikke mottatt en eneste klage, det være

seg om insekter i leiligheten eller andre feil eller mangler ved hotellet. Ving anfører at det i dette tilfellet ikke har vært flere insekter enn man kan forvente ved reiser til varmere strøk. At klager ikke fikk bytte til en annen leilighet fordi hotellet var fullt og selv skaffet seg et nytt bosted, har ingen betydning i og med at det i utgangspunktet ikke forelå en mangel etter avtalen. Av den grunn har Ving avvist klagers krav om prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet Orkidé i to etasjer, med havutsikt på hotell Coral Compostela Beach, Playa de las Américas, Tenerife i perioden 21.01.2024-04.02.2024. Totalpris 40 716 kroner.

Klagen gjelder kakerlakker i leiligheten på hotellet.

Etter nemndas vurdering utgjør ikke insektene som ble funnet i leiligheten et avvik i avtalen etter pakkereiseloven § 25. Nemnda viser til forbeholdet Ving har tatt angående insekter, som også er å anse som en del av avtalen mellom partene. Det at klager ikke fikk bytte til en annen leilighet fordi hotellet var fullt og selv skaffet seg et nytt bosted, er klagers egen risiko. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)