

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. vannlekkasje, fukt, råte og vond lukt som medførte at klager måtte flytte til en mindre leilighet.

### Dato

05.10.2016

### Saksnummer

6/16P

### Tjenesteyter

Lilleput Reiser

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. vannlekkasje, fukt, råte og vond lukt som medførte at klager måtte flytte til en mindre leilighet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 4-roms leilighet for seg og sin mor på 76 år på Hotel Elman, Paleochora, Kreta i perioden 15.08.15 - 29.08.15.

Klager ønsker å få refundert prisdifferansen mellom en 4-roms leilighet og en 3-roms leilighet i to uker, da de pga. vannlekkasje, fukt, råte og vond lukt ikke kunne bruke det ene soverommet den første uken. I slutten av den første uken fikk de flytte til en mindre leilighet på Elman. Denne leiligheten hadde kun ett soverom og ikke to som bestilt.

Støy fra nærliggende vei gjorde at klager ikke kunne lufte i leiligheten. Støyen fra veien var ikke kun den ene dagen da de feiret Maria dagen, noe Lilleput viser til. Veien var godt trafikkert i hele perioden, noe som medførte støy. I og med at klager reiste med sin mor på 76 år, hadde hun bestilt et rolig og sentralt bosted med gangavstand til alt ved stranden. På Lilleputs nettsider er det ingen informasjon om en trafikkert vei rett utenfor hotellet som høres godt fra balkong, uteplass og leilighet.

Det var lukt av kloakk og urin i felles oppgang til leilighetene.

Stikkontakten til tv i oppholdsrommet var defekt i leiligheten de bodde i den første uken.

Lilleput har refundert kr 4.100, men klager ønsker også prisdifferansen mellom en 4-roms til en 3-roms leilighet i 2 uker som kompensasjon, samt ikke økonomisk kompensasjon fordi de måtte bruke mye av ferien den første uken på å prøve å få byttet leilighet. Mange telefoner fram og tilbake. Dette fremkommer i hele korrespondansen med Lilleputt, men klager anser at reisearrangøren ikke har notert seg dette.

Det er vanskelig for klager å vite hva prisdifferansen mellom de to leilighetstypene var i 2015. Derfor har klager lagt ved informasjon hvor prisdifferansen mellom en 4-roms og en 3-roms leilighet for samme periode i 2016 fremgår.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Lilleput Reiser har i det vesentlige anført:**

Lilleput viser til Hotel Elmans forklaringer på det som skjedde underveis. Lilleput skriver «Som man vil forstå så skyldes mye/noe av det som skjedde utenforliggende årsaker». Av informasjonen fra hotellet fremgår det blant annet at de den 14. august ble utsatt for en uventet og plutselig storm med mye regn. Dessverre kom det noe vann inn i oppholdsrommet i klagers leilighet. Dagen etter ankomst gav klager uttrykk for at de ble sjenerte av trafikkstøy og at veggen i leiligheten var våt. Klager fikk umiddelbart tilbud om å bytte rom, men takket nei til dette da leiligheten de fikk tilbud om lå i første etasje og var uten sjøutsikt.

Når det gjelder støy, ankom klager Paleochora på den mest travle dagen i løpet av året, Mariadagen. Den dagen går over til natt med mye feiring og bråk. Dessuten har grekerne ferie i august, noe som fører til at dette er den mest travleste måneden i året.

Lilleput viser til at det regnet mye i Hellas sommeren 2015 og at bostedene ikke er rustet mot dette. Dette er noe som hverken Lilleput eller hotellet kan holdes ansvarlig for.

Lilleput har vedlagt klagers aksept av refusjon og skriver at hun fikk det hun ba om.

Lilleput anser det som vanskelig når man tilbyr en refusjon og tilbudet blir avvist, uten at klager selv angir hvor mye som bør godtgjøres. Det kom til slutt, og refusjon ble sendt.

Lilleput har refundert tillegget klager betalte «for ikke benyttede senger» på kr 3.600, samt et tillegg på kr 500, totalt kr 4.100.

Det vises for øvrig til brev fra Lilleput Reiser.

### **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 kontaktet arrangør og hotell da hun etter ankomst fant at ett av to soverom ikke kunne benyttes på grunn av fuktighet, vond lukt og farlige elektriske installasjoner. Hun fikk et tilbud om en leilighet på samme størrelse, som hun takket nei til på grunn av beliggenheten. Nemnda kan ikke se av billetten at hun har bestilt og betalt for noen spesiell utsikt eller beliggenhet.

Etter mange telefoner og kontakt med hotellet fikk hun og moren flytte til en mindre leilighet mot slutten av første ferieuke. Arrangøren har refundert prisdifferansen mellom leilighetene. I tillegg er det utbetalt kr 500, totalt kr 4.100.

Hun klager også over støy fra en nærliggende vei. Etter nemndas syn utgjør støy i seg selv ikke en mangel. Som arrangøren beskriver er august den travleste måneden i året, og det er vanskelig å finne hoteller som ligger slik til at det ikke går en vei i nærheten.

Etter en samlet vurdering kan pakkreisenemnda ikke anbefale at klageren gis ytterligere prisavslag.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*