

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at de var uten varmt vann, dårlig hotellstandard og dårlig renhold. Hun krever også erstatning fordi hun falt i trappen.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

98/16P

Tjenesteyter

Solgruppen AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at de var uten varmt vann, dårlig hotellstandard og dårlig renhold. Hun krever også erstatning fordi hun falt i trappen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte langtidsferie på 12 uker for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med 1 soverom på Residencial Avenida i perioden 28.11.15 - 19.02.16.

Klager har oppgitt følgende:

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solgruppen har i det vesentlige anført:

Når det gjelder kjøkkenutstyret fikk klager tilbud om å kjøpe inn det de hadde behov for og få tilbake pengene mot kvittering. De valgte imidlertid å ta med seg kjøkkenutstyret hjem.

Med hensyn til ekstra lys, så ble det ordnet med leselys som ble levert til leiligheten.

Beskrivelsen av at leiligheten var barbert og tom stemmer ikke. Den var normalt godt utstyrt med bord og stoler, senger med sengetøy og kopper og kar.

Varmt vann som var dårlig fra 28.11.15 ble ordnet den 03.12.15 ved å bytte ut hele vanntanken og det ble tilfredsstillende etter det. For manglende vann i 5 dager, har Solgruppen tilbudt kr 100 per dag, totalt kr 500.

Renholdet har blitt utført på samme måte hver uke med hensyn til sengetøy og håndduker. Hvis dette ikke stemte, så skulle klager ha gitt beskjed til Solgruppen slik at de kunne fulgt opp renholdet og sørget for nye håndduker og sengetøy.

Det ble meldt om dårlige TV-forhold. Et firma ble kontaktet og de sørget for kontroll av TV og reparasjon. Solgruppen viser til sine alminnelige reisebestemmelser der det fremgår at «Solgruppen ikke er ansvarlig for manglende internett eller TV-signaler på et bosted».

Solgruppen tilbød klager 100 euro til bruk av taxi, men det valgte de ikke å akseptere.

Solgruppen har fått krav fra eieren av leiligheten om å erstatte gardinene i stuen som klager klippet av på lengden.

Når det gjelder skaden og legebesøk, henviser Solgruppen klager til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap.

Solgruppen har tilbudt klager kr 500 for manglende varmt vann og kompensasjon for taxiutgifter på kr 970, totalt kr 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra Solgruppen.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med renholdspersonalet som kom hver uke. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klager hadde ikke varmt vann de første fem dagene. Det ble skiftet ny varmtvannsbeholder, og etter dette fungerte vannoppvarmingen. Klageren mener også at leiligheten var dårlig utstyrt med glass og dekketøy og at det var dårlig leselys. Arrangøren ordnet med leselys. Klageren fikk tilbud om å kjøpe inn det hun mente manglet av glass og dekketøy, sørge for kvitteringer, og deretter få sine utlegg refundert. Klageren valgte å ta med seg det hun kjøpte inn hjem.

Hun klager også over renholdet, blant annet anfører hun at det ikke ble skiftet håndklær og lagt på overlaken ved en anledning. Dette er forhold hun ikke har tatt opp på stedet, og følgelig har arrangøren ikke hatt noen mulighet til å sørge for at hun fikk utdelt det hun hevder manglet. Klagen vil da ikke føre frem i ettertid.

Klageren anfører videre at TV-signalene var dårlige. Dette ble forsøkt utbedret ved at reparatør ble tilkalt. Nemnda har merket seg at arrangøren i sine vilkår, som er vedtatt av klageren, presiserer at de ikke er ansvarlig for manglende internett eller TV-signaler på et bosted.

Klageren falt den 28. januar og skadet kneet. Etter nemndas syn er uhell og ulykker en forsikringssak, og ikke noe arrangøren kan holdes ansvarlig for.

Arrangøren har gitt klageren et prisavslag på kr 100 pr. dag for manglende varmtvann, totalt kr 500, og har også dekket 100 euro i taxiutgifter fordi klageren opplyste at det var et problem å gå til nærmeste tettsted. Beløpene er avrundet til kr 1.500. Pakkereisenemnda finner at et

beløp på kr 100 pr. dag for manglende varmtvann i fem dager er i snaueste laget. Det er ikke hyggelig å dusje og å vaske opp i kaldt vann. Nemnda finner at beløpet bør dobles til kr 200 pr. dag. Nemnda finner etter dette at klageren bør få et prisavslag på kr 1.000, samt refusjon av taxiutgifter med kr 970, hvilket avrundet blir kr 2.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 1. 000 samt dekning av drosjeutgifter med kr 970, avrundet til kr 2.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.