

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. insektbitt.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

321/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. insektbitt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Apartamentos Tivoli, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 10.10.15 - 17.10.15.

Dagen etter ankomst oppdaget klagers kone at hun hadde fått et rødt sår på kroppen i løpet av natten. Mandag morgen hadde klager også fått et liknende sår, rødt og væskende, på innsiden av albuen, og tirsdag morgen et nytt, denne gangen under armhulen.

Klager kom fram til at siden sårene kom om natta måtte de stamme fra utøy i sengebunnen. De sendte Ving en MMS med vedlagt bilde av sårene. Ving kunne ikke motta MMS, og klager sendte derfor en likelydende melding med bilde via e-post. Representanten fra Ving kom til klagers leilighet torsdag, og sammen undersøkte de sengebunnen, men de fant ikke noe utøy der. Representanten fra Ving konkluderte med at sårene klager hadde fått måtte være forårsaket av insekter.

Klager er ikke enig i denne konklusjonen.

De kløende og væskende sårene nedsatte den kvalitative helhetsopplevelsen, ikke bare gjennom det fysiske ubehaget, men også gjennom et psykisk ubehag vedrørende tanken på neste natt.

I reisebeviset fra Ving fremgår det at den avtalte leiebilen kunne hentes ved hotellet, noe AVIS avkreftet. Bilutleiefirmaet godtgjorde imidlertid feilen ved å låne klager en GPS gratis, samt redusere prisen på ansvarsforsikringen med fem euro. Denne delen av avtalen anser klager derfor som tilfredsstillende dekket.

Klager mener denne nedsatte helhetsopplevelsen kvalifiserer til avslag i prisen på oppholdet. Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Det er foretatt en grundig inspeksjon av leiligheten for å se etter veggedyr og tegn på disse, men det er ikke funnet noe som indikerer forekomst av veggedyr i sengen eller leiligheten generelt. Det er heller ikke registrert henvendelser angående insektbitt i leiligheten før eller etter klager ferierte på hotellet.

Veggedyr setter spor etter seg og om det først finnes veggedyr i en seng, er det ikke nok å bytte madrass for å bli kvitt dem.

Vings representanter på reisemålene er kjent med folkehelseinstituttets informasjon og råd om veggedyr til overnattingssteder. De distribuerer også disse til Vings hotellpartnere ved behov. Det er ikke funnet veggedyr eller tegn på disse i leiligheten.

Ving kan ikke se at bildene klager har vedlagt viser at det finnes utøy i leiligheten som berettiger til prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **Nemnda bemerker:**

Klageren krever kompensasjon for nedsatt ferieopplevelse på grunn av insektbitt som han tror kan komme fra veggedyr eller lopper i madrassen på hotellet.

Etter at klageren meldte fra om bittene, ble det gjennomført en grundig undersøkelse av sengebunnen med klageren til stede, uten at det ble funnet noen insekter. Klageren mener likevel at bittene kommer fra noe i sengen, for etter undersøkelsen fikk verken han eller hans hustru flere bitt.

Nemnda har ingen mulighet til å avgjøre om bittene kom fra noe på hotellrommet eller f.eks. fra insekter på stranden eller andre steder, ettersom det ikke er vedlagt noen legeerklæring. Det er heller ikke opplyst noe om at forsikringsselskapet er kontaktet om refusjon av eventuelle legeregninger.

Slik saken ligger an må nemnda konstatere at arrangøren tok saken alvorlig på stedet og igangsatte undersøkelser. Siden det ikke ble funnet noe, ble saken ikke videre forfulgt. Hadde det blitt funnet spor av insekter ville man ha måttet tilkalle et skadedyrfirma, for veggedyr eller lopper lar seg ikke utrydde med grundig vask. Det er ellers opplyst at ingen som har bodd på rommet før og etter klagerne har klaget over insektbitt.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er ført bevis for at bittene kom fra noe på hotellrommet, og kan da ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.*