

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet mugglukt.

### Dato

13.01.2020

### Saksnummer

2019-04089

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 2-romsleilighet Favorite Family med all inclusive og markterrasse på TUI Family Life Nausicaa Beach, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 23.07.2019 - 29.07.2019. Totalpris 36 848 kroner.

Klager anfører at leiligheten de fikk tildelt luktet mugg, som i en gammel kjeller. Den verste lukten kom fra kjøkkenbenken. Bunnplaten har tydelig fuktskade rundt kantene, men bar ikke preg av å være våt/fuktig under oppholdet. Spesielt lukten fra dette skapet var i perioder ille, slik som i en gammel kjeller, og med allergi mot muggsopp ble klager fort dårlig i pusten og fikk kraftig kløe i halsen. Alt tøy som hadde hengt i de forskjellige klesskap i leiligheten måtte vaskes da de kom hjem pga. mugg-lukt.

Klager skriver: "At TUI hevder at de ikke har funnet tegn på fukt i rommet kan for så vidt stemme, men det har vært fukt, noe langt på vei bekrefter i sitt avslag, og denne fukten har medført at det er etablert muggsopp. Dersom TUI mener det ikke er spor av mugg, bør denne påstanden vurderes av fagfolk, og ikke en lokal guide. Muggsopp er skadelig, og merkes spesielt godt av de som har allergi."

Klager har reist mye i området rundt Middelhavet, Mallorca, Kypros, Greske øyer og Tyrkia av varierende standard, men aldri opplevd lignede til lukt.

Klager har sendt med bilder av klesskapet på soverom og anfører at rust på hengsel bekrefter fuktproblem og at bildet av gulvlisten på seng/sofa i stuen viser tydelig tegn på tidligere fuktskade.

Krav: Prisreduksjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Hotel Family Life Nausicaa Beach ble renoveret i 2015/16 og er et av TUIs mest populære leilighetsanlegg blant familier med en kundetilfredshet på 8,8 av maks 10.

Hotellet ligger ytterst på en odde, omgitt av havet på alle kanter. Det kan derfor ikke utelukkes at det er noe større luftfuktighet i noen av leilighetene. Dette er imidlertid ikke noe TUI normalt mottar reklamasjoner fra hotellets gjester på.

Klager tok kontakt med resepsjonen den 25. juli og informerte om at de luktet mugg/fukt i leiligheten. Resepsjonen lovet å utbedre dette. Den 27. juli tok de kontakt til TUIs guider, som besøkt leiligheten, men de kjente ikke noe lukt av mugg/fukt eller så noen synlige tegn på mugg i leiligheten.

Som et lite plaster på såret fikk klager tilbud om gratis billetter til Water World.

TUI er ikke enig med klager i at rust på et hengsel i soverommet, samt slitasje på sofaens gulvlist, dokumenterer tidligere fukt/vannskade i leiligheten.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har krevet prisavslag grunnet muggsopp på rommet. Klager tok kontakt med resepsjonen den 25. juli og informerte om at de luktet mugg/fukt i leiligheten. Resepsjonen lovet å utbedre dette. Den 27. juli tok klager kontakt med TUIs representanter, som besøkt leiligheten, men de kjente ikke noe lukt av mugg/fukt eller så noen synlige tegn på mugg i leiligheten. Klager har allergi og ble pga. dette påvirket av romforholdene. Klager har fremlagt bilder som bekrefter at det har vært fukt i rommet, men hvorvidt rommet har vært utsatt for muggsopp eller ikke, kan ikke nemnda konstatere med sine begrensninger i selve behandlingene av klager, som er skriftlig. Fukt i seg selv i land med høyere fukt og beliggenhet rett ved sjøen, utgjør ikke et avvik fra avtalen mellom partene. Muggsopp derimot ville utgjort en mangel, men er vanskelig for nemnda å konstatere og det er rett og slett ikke tilstrekkelig bevist.

Basert på ovennevnte anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)