

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Gjentatt maurplage i leiligheten ødela klagers ferie.

### Dato

27.02.2017

### Saksnummer

2016-00991

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 4 personer med innkvartering i en toromsleilighet på Aharavi, Amarossa, Korfu i perioden 10.07.2016 - 24.07.2016, totalpris kr. 26 728.

Klager ble sjenert av maur i leiligheten. Det var store ansamlinger med maur på stuegulvet, på kjøkkenet, på badet, i dusjen og på soveromsgulvet. De ga beskjed til hotellpersonalet som sprayet. Maurene ble borte noen timer, men dukket opp igjen neste dag. Klager kontaktet deretter TUIs representanter og de fikk flytte til en annen leilighet samme dag. Etter noen dager i den nye leiligheten, oppdaget de også maur der. Klager ba om å få bytte leilighet, men det eneste som var ledig var en leilighet i Gouvia hvor klager måtte betale et mellomlegg på 818 euro. Klager fant at dette ble for dyrt og opplevde det som urimelig at de måtte betale for å få et bosted uten maur, så de flyttet ikke.

Klager krever et prisavslag på kr. 5 000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med TUIs guider første gang den 15. juli, og ga beskjed om at de hadde problemer med maur i leiligheten. Klager fortalte at hotellpersonalet allerede hadde forsøkt å spraye rommet, men at maurene kom tilbake. Klager fikk bytte rom samme dag som guidene ble informert om problemet.

Klager tok på nytt kontakt med guidene den 19. juli, og informerte om at de ønsket å bytte hotell, da det nå var samme problemet med maur på det nye rommet de hadde fått tildelt. Guidene skulle sjekke opp muligheten for et hotellbytte og de informerte om at dette ville koste minst 200 euro. Dessverre var dette midt i høysesong og alle hoteller var fullbooket i Aharavi. Guiden sjekket muligheten for å få klager flyttet til et annet hotell på Korfu. Den 19. juli ble klager informert om at de hadde funnet et hotell, men at dette

ville koste 818 euro siden det var havutsikt, halvpensjon, samt at dette hotellet hadde høyere klassifisering enn det de hadde bestilt. Klager ga uttrykk for at dette var for dyrt og valgte å bo på rommet. De ansatte på hotellet fortsatte å spraye siden hotellet var fullbooket og det ikke var noen mulighet for å bytte leilighet.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 3 107 eller et reisegavekort på kr. 4 200.

### **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 hotellet. 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.

Nemnda bemerker innledningsvis at klagebehandlerens tolkning av nemndas praksis er feil. I denne saken har klagerne forhold seg helt i tråd med de råd som gis når det gjelder klagemål. Klagerne hadde en utbredt maurplage fra første dag, og tok i første omgang saken opp med hotellet, som gjentatte ganger sprayet i leiligheten, uten at det eliminerte plagen. Klagerne fikk derfor etter fem dager bytte leilighet, men det viste seg at maurplagen også omfattet denne leiligheten. Deretter fikk de tilbud om å flytte til et dyrere sted, mot å betale 818 euro i mellomlegg. Det syntes de var for dyrt.

Etter nemndas syn lider det som er levert av en mangel i og med at maurplagen var så stor som i dette tilfelle, hvor maurene var over alt, hvilket blant annet medførte at klagerne ikke kunne ha mat eller spise i leiligheten. At slike forhold er et vesentlig skår i feriefølelsen finner nemnda ikke tvilsomt.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne gis et prisavslag på 30 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 8 000.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 30 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 8 000.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)