

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Platanias, hotell SunFamily Troulakis Village, 23. - 30. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet kakerlakker.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

173/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 16.905

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Platanias, hotell SunFamily Troulakis Village, 23. - 30. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet kakerlakker.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk leilighet på bakkenivå. Første natt oppdaget de store kakerlakker på soverommet.

Klagerne kontaktet Ving og spurte om å få bytte rom. Det var ikke mulig da alt var fullt. Ving foreslo spraying av rommet. Dette ble gjort. Natt til dag tre så klagerne nye kakerlakker, og ringte Ving på nytt. Klager insisterte da på å få bytte hotell etter tre netter uten søvn.

Klagerne fikk bytte hotell neste dag, dvs. etter fire netter uten søvn.

Klagerne måtte betale 190 euro for det nye hotellet. De krever pengene tilbake fra Ving samt et prisavslag for de første ødelagte dagene av ferien.

Ving har i det vesentlige anført:

Vings representanter ble kontaktet med opplysninger om at klagerne opplevde kakerlakker i leiligheten. Dette ble rutinemessig fulgt opp med spraying.

Da klagerne ringte kontoret etter tre dager ble det gitt uttrykk for at de hadde oppdaget ytterligere én kakerlakk.

Etter klagerens ønske ble det ordnet med hotellbytte. Klagerne betalte for dette i sin helhet da forholdet med kakerlakker ikke berettiger til prisavslag.

Ving har ikke mottatt tilsvarende henvendelser på at hotellet har utfordringer med kakerlakker.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Kakerlakker er vanlige i sydlige land, og de reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette, uten at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning. Kakerlakker bekjempes normalt ved spraying.

Gjentatt spraying kan være nødvendig.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort problemer med kakerlakker ut over det klagerne måtte være forberedt på.

Nemnda er følgelig av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, 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.