

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kakerlakker, maur og mygg i leiligheten i uspesifisert innkvartering.

### Dato

26.01.2017

### Saksnummer

2016-00161

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en uspesifisert reise for 1 person i perioden 22.08.2016 – 05.09.2016.

Ved ankomst ble klager innkvartert i en leilighet sammen med en annen mann på Portosol.

I leiligheten var det mye kakerlakker på gulvet. Klager tok kontakt med Star Tour og de fikk flytte til en annen leilighet. Her var soverommet for trangt for 2 menn som ikke kjente hverandre, så klager valgte å sove på en sofa på kjøkkenet. Det var også kakerlakker i denne leiligheten og det var umulig å sove.

Klager var villig til å betale for flytting, men fikk beskjed fra Star Tour at det ikke var andre hotellrom ledig. Han besvarte ikke sms-en fra Star Tour fordi han selv gikk og snakket med guiden som fortalte at alt var fullbooket.

Hotellet var behjelpelig med å spraye rommet, uten at det hjalp. Det var fremdeles mye maur, mygg og kakerlakker på rommet. Hotellet var fra 1950-tallet. Klager har reist uspesifisert til Gran Canaria mange ganger tidligere, uten at det var insekter på rommene.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte uspesifisert innkvartering for inntil 2 personer som innkvarteres på hotellrom, pensjonat eller rom i leilighet.

Star Tour viser til følgende informasjon om kakerlakker:

Uavhengig av hotellets standard kan det forekomme maur, mygg og kakerlakker. Det kan være lurt å ha med myggmiddel, og er du allergisk mot insektstikk må du ta med medisiner hjemmefra. Gi beskjed til reiselederen eller hotellpersonalet slik at rommet kan sprøytes.

Star Tour viser til at klager har vært i kontakt med deres representanter på destinasjonen. De har tilbudt klager å bytte rom, noe klager takket ja til. I etterkant av dette kontaktet Star Tours reiseledere klager per sms for å høre hvordan det gikk. Denne sms'en svarte klager ikke på. Reiselederne antok da at problemet var løst. Hotellet har også vært behjelpelig her med å spraye rommet med middel mot kakkelakker. Det gis ikke erstatning eller prisavslag for slike ulemper.

Videre skriver klager at rommet han byttet til var meget trangt. Når man kjøper uspesifisert reise kan man dessverre ikke ha kriterier til størrelse på rommet.

Reisende som stiller krav til kvalitet og komfort anbefales ikke å velge uspesifisert innkvartering. Det samme gjelder reisende med gangbesvær eller handicap, samt reisende med barn. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted. Innkvartering skjer i rom eller leilighet av meget enkel standard.

Star Tour viser til sine vilkår for uspesifiserte reiser.

Star Tour kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av kr. 3.496.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **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.

Klageren har reist på en uspesifisert reise. For slike reiser gjelder spesielle vilkår som fremgår av arrangørens nettsider og som er en del av den avtalen som er inngått i forbindelse med reisen.

Nemnda legger til grunn at klageren henvendte seg til arrangørens representanter på stedet fordi han syntes at det rommet han fikk, og som han delte med en annen,

var for lite for to personer. Arrangøren var behjelpelig med et rombytte uten å kreve mellomlegg, til tross for at dette ikke inngår som en del av avtalen når man reiser uspesifisert. Det er opplyst at rommet ble sprøytet da det ble klaget over kakerlakker. Guiden forsøkte også å få kontakt med klageren via SMS, men denne ble ikke besvart. Det ble da antatt at eventuelle problemer var løst.

Nemnda kan ikke se at det som ble levert lider av mangler som kan føre til prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)