

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mus i leiligheten.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

69/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mus i leiligheten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 1 person med innkvartering i en 2-romsleilighet for bruk alene på Apartamentos Amazonas i Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 09.01.16 - 16.01.16.

Tirsdag den 12.01.16 oppdaget klager mus i leiligheten. Musen kom frem under kjøkkenvasken. Da klager åpnet kjøkkenskapet, viste det seg at det var et hull som musen kravlet inn og ut av. Det var satt opp en musefelle, noe som betyr at hotellet allerede var klar over museproblemet før klagers ankomst. Klager skriver at hotellpersonalet senere også har innrømmet at de har vært klar over problemet med musen før klagers ankomst den 09.01.16.

Klager mener musen som var i leiligheten påvirket det sanitære og helsemessige rundt reisen som skapte stort stress for klager hele ferien.

Klager finner det ikke akseptabelt at han fra den 09.01.16 til den 13.01.16 hadde mus i leiligheten og at han måtte bo i en leilighet som var infisert med bakterier fra mus. Musen kan ha beveget seg i hele leiligheten der klager hadde klær liggende på gulvet og en åpen koffert.

Klager krever refusjon av reisens pris, totalt kr 6.585.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

På kvelden den 12.01.16 informerte klager Ving om at han hadde sett en mus i leiligheten. Han fikk bytte rom neste dag, den 13.01.16.

Nattevakten fikk informasjonen om at klager hadde mus i leiligheten den 12.01.16 og han fikk han teipet igjen hullet som en midlertidig løsning og satt inn en musefelle. Hotellet var fullt og klager fikk derfor ikke flytte til en annen leilighet før neste dag, den 13.01.16.

Mus er ikke et kjent problem i leiligheten. Ving har ikke mottatt henvendelser om mus i leiligheten hverken før eller etter at klager bodde der.

Hotellet har informert Ving om at musefellen ble satt inn etter at klager informerte dem om musen.

Ving mener klager har fått hjelp innen rimelig tid og at kompensasjonen som er tilbudt står i forhold til nemndspraksis.

Ving har tilbudt kr 1.500 i kompensasjon. Det tilsvarer 22% av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Klageren oppdaget en mus i leiligheten den 12. januar, tre dager etter ankomst. Han tok straks kontakt med arrangørens stedlige representanter, som kontaktet hotellet. Det ble samme kveld tapet rundt et gjennomføringshull for et rør. Klageren har fremlagt bildedokumentasjon med tidsangivelse, som etter nemndas syn må medføre at klagerens oppfatning om at det allerede var en musefelle i skapet må legges til grunn.

Klageren fikk flytte til et annet rom dagen etterpå. Hans opprinnelige rom ble rengjort og ble tatt i bruk av en ny gjest samme dag, etter at vaktmesteren også hadde satt på en tetningslist på verandadøren. Leiligheten er beliggende på bakkeplan, og det ble antatt at musen hadde kommet inn under verandadøren.

Arrangøren har tilbudt klageren et prisavslag på kr 1.500, hvilket utgjør ca. 22 % av reisens pris. Klageren krever å få det han betalte for turen refundert.

Slik saken er beskrevet kan nemnda ikke finne at hendelsen utgjør en mangel ved reisen. Slik nemnda ser det var dette et hendelig uhell. At det fra tid til annen kommer en mus inn i en leilighet som ligger på bakkeplan er ikke hyggelig for den som bor der, men er noe kan hende, også i Norge, uansett boligstandard og renhold.

Hendelsen ble etter nemndas syn tatt hånd om og løst på en profesjonell måte.

Pakkereisenemnda finner at arrangørens forslag til kompensasjon står i et rimelig forhold til hendelsen. Det tok, etter klagerens egne opplysninger, ca. 30 minutter å pakke og å flytte til nytt rom.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon i dette tilfellet, ut over kr 1.500 som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørle, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, 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.