

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder kakerlakker på rommet, Tenerife.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

26/12

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Destinasjon: Tenerife

Antall reisende: 2

Reisens pris: 9.605

Tidspunkt: 231011 - 301011

Saken gjelder:

Saken gjelder kakerlakker på rommet, Tenerife.

Klager anfører at hun ankom hotellet søndag 23. oktober, og mandag kveld var det kakerlakker på sengetøyet da de skulle legge seg. Hun tok kontakt med reiseleder dagen etter, tirsdag. Hun sa de burde se det an. Så oppdaget de kakerlakker i bagasjen i skapet. Resepsjonen sa de ikke kunne få bytte rom, men de skulle spraye rommet. Onsdag og torsdag så de ingen kakerlakker, men hørte lyder og det var ekkelt. Natt til fredag så de igjen kakerlakker og de forlangte da nytt rom.

Det lå også døde og levende kakerlakker rundt på området, under solsengene etc. Klager grøsser ennå flere måneder senere, når hun tenker på dette.

De fikk ikke søvn eller sluppet av og mistet matlysten.

Klager anfører også at varmtvannsbassenget hadde samme temperatur som det store bassenget.

Amisol anfører at kakerlakker ikke er uvanlig på Tenerife og i syden ellers.

Etter at rommet hadde blitt sprayet virket det som alt var i orden og klager tok ikke kontakt med guiden igjen før fredag. Da hadde klager fått nytt rom og var fornøyd.

Når det gjelder temperaturen i bassenget, viser Amisol til reiseinformasjonen hvor det står at noen hoteller har oppvarmet basseng, at de som regel vil være oppvarmet i en begrenset periode fra november til mars og at Amisol ikke kan garantere at de er oppvarmet i perioden.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi rett til prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. Kakerlakker og insekter er vanlige i sydlige strøk, og de reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å bli berørt av dette uten at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning. Kakerlakker bekjempes vanligvis med spraying og ofte gjentatt spraying.

Reklamasjonsnemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at problemet i dette tilfelle var større enn det klagerne måtte være forberedt på. Problemet ble dessuten tatt hånd om på en adekvat måte - først med spraying, som førte til at kakerlakkene ble borte i 2 dager - og deretter ved bytte av rom.

Når det gjelder anførselen om temperaturen i bassenget, viser nemnda til at Amisol har gitt dekkende informasjon på forhånd.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Mette Lindgren, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.