

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet maur/krypdyr på rommet.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02958

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med delt uteplass på Hotel Remezzo, Pythagorion, Samos i perioden 04.07.2017 - 11.07.2017. Totalpris kr. 12.096.

Klager har anført at ferien delvis ble ødelagt av krypdyr på hotellrommet. Klager oppdaget krypdyrene første kvelden. De var på badet, rundt kjøleskapet og inne i og langs garderobeskapet. de lignet små maur. Klager fjernet dem selv hver gang de var på rommet. Dette var om morgenen, dagtid og på kvelden. Klager prøvde å ikke bry seg så mye om krypdyrene de to første dagene, da de ikke ønsket å ødelegge oppholdet med å irritere seg over disse.

Dag nr. 2, torsdag 06.07.2017 ble klager såpass plaget med disse overalt i rommet, på gulv, vegger og på gardiner. De fant ikke eierne etter de kom hjem fra stranden, så de sendte en sms til guidene og ba de ta opp problemet med eierne av hotellet.

Guidene bekreftet fredag at eierne hatt vært på rommet og forsøkt å fjerne krypdyrene. Klager traff eieren samme dag og han var irritert over at de ikke hadde tatt det direkte med han, istedenfor å gå igjennom TUI.

På lørdag virket det som det hadde roet seg etter inspeksjonen fra eieren på fredag, men klager oppdaget noen hver dag etter dette. Disse fjernet klager selv, da de ikke orket å bruke tid og energi på å kontakte guidene og eierne om og om igjen.

Klager krever et prisavslag på en tredjedel av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at deres guider først fikk beskjed om maurene på kvelden den 6. juli. Neste dag gjorde de hotellet oppmerksom på dette. Guidene kontaktet klager den 8. juli for å høre om de fortsatt hadde maur på rommet. Reiselederne fikk bekreftet at problemet var løst og de ba klager om å ta kontakt igjen dersom de opplevde andre problemer i løpet av ferien.

I og med at guidene ikke ble kontaktet om at forholdene ikke hadde bedret seg, fikk de ingen mulighet til å undersøke om klager kunne flytte til et annet rom.

TUI gjør oppmerksom på informasjonen på nettsidene hvor det fremgår at insekter kan forekomme uansett hotellkategori, samt at det ikke gis prisavslag, da det er en naturlig del av reisemålets fauna.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 700 eller et reisegavekort på kr. 1.200.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

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 manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Av sakens dokumenter fremgår det at klageren ankom feriedestinasjonen 4. juli om ettermiddagen og fremsatte klage over at det var maur på rommet til TUIs guider den 6. juli på kvelden etter at han ikke fant eieren av hotellet, som han i første omgang ville klage til. Det ble sprayet mot insekter. Dette hjalp en kortere periode, men problemet tok seg opp igjen. Klageren hadde opplevd eieren av hotellet som såpass irritert over at klageren hadde kontaktet guidene at han bestemte seg for ikke å gjøre mer med dette. Det var maur på rommet under hele oppholdet.

Arrangøren har tilbudt klageren et prisavslag på kr. 700, alternativt et gavekort på kr. 1.200. Arrangøren presiserer at insekter ikke berettiger til prisavslag.

Klageren har etter nemndas syn ikke opprettholdt kontakten med TUI. I hans svar til reiseselskapet virket det som om problemet var løst. Det ble videre avtalt at han skulle kontakte reiseselskapet dersom problemet kom tilbake. Kompensasjonen som tilbudt er derfor etter nemndas syn rimelig. Gavekortet bør imidlertid gjøres om til kontant utbetaling.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag ut over kr. 1.200 som tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)