

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet insekter på rommet.

Dato

24.05.2018

Saksnummer

2018-00802

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et dobbeltrom med to ekstrasenger på Miramar Hotel, Puerto de la Cruz, Tenerife i perioden 07.01.2018 - 14.01.2018. Totalpris kr. 14.190.

Hotel Miramar var gammelt, slitt og ekkelt. Klager hadde mange små insekter på veggen bak sengen og de måtte bytte rom. Også på det nye rommet var det masse insekter. I tillegg var låsen til altandøren ødelagt slik at det ikke var mulig å låse/lukke døren skikkelig igjen. Rommet lå i 7. etasje og klager hadde med to små barn. Klager forsøkte flere ganger å få flytte til et nytt hotell, men Vings representanter mente klager måtte dekke en eventuell flytting selv. Rommet ble sprayet med insektsspray, men det krydde likevel av insekter neste morgen. Klager prøvde igjen å få byttet hotell, men fikk beskjed om at Ving kun ville hjelpe klager med et nytt rom på samme hotell. Klager fikk til slutt et nytt rom uten insekter, men da hadde de allerede tilbrakt tre døgn på ulike rom med insekter. Klager mener Ving burde sørget for kostnadsfri flytting til et annet hotell.

Klager fikk ødelagt ferien på grunn av disse insektene og den dårlige servicen de opplevde. I stedet for å slappe av måtte klager lese som veggdyr og hvordan de skulle unngå å få dem med hjem i bagasjen. Klager hadde også mye styr med frysing av koffertyer og kokvask av alle klær etter de kom hjem for å unngå å få veggdyr inn i huset. Klager synes det er problematisk at Ving påstår at dyrene var maur og ikke veggdyr. Det vises ikke til noe dokumentasjon på hvilke typer insekter det var og hotellet påstod til og med hele tiden at det ikke var noen insekter der. Det vises også til at veggdyr er vanskelig å oppdage og at disse som regel kommer frem om natten. Det var nettopp om natten og morgenen klager opplevde at de kom frem også. Hotellet og Ving sjekket klagers rom på dagtid, men da var insektene ikke fremme og de påstod at det ikke var insekter på rommet.

Klager anfører at det av loggen som Ving har vedlagt tydelig fremkommer at klager ikke ble trodd, at hotellet ikke tok problemet med insekter på alvor og at Ving ikke gjorde nok for å hjelpe klager. Ving viser til forbehold om insekter, men klager stiller spørsmål om hvor mange insekter man skal kunne regne med å måtte leve med på hotellrommet og om det er greit at det kravler flere titalls insekter oppetter veggen, bak sengen og opp i sengen.

Det fremkommer av loggen fra Ving at prosessen trakk unødvendig ut fordi hotellet ikke ønsket å spraye rommet siden de mente det ikke var insekter der. Klager mener Ving kunne styrt denne prosessen bedre ved å stille større krav til hotellet og hjelpe klager med hotellbytte. Klager opplevde i stedet at Ving trodde mer på hotellet enn på klager, til tross for gjentatt kontakt fra klagers side og dokumentasjon med bilder og videoer.

Det vises i loggen fra Ving at Ving meldte fra om den ødelagte altandøren til hotellet og at denne ble fikset. Klager anfører at døren aldri ble fikset så lenge de bodde på rommet. De byttet rom og tok derfor ikke den saken videre.

Ving viser til en tidligere sak som er behandlet i nemnda der klager ikke fikk medhold. Grunnen til at klager i det tilfellet ikke fikk medhold, var at klager ikke opprettholdt sin plikt til å melde fra til reisearrangøren innen rimelig tid. Klager meldte fra direkte til Ving med en gang de oppdaget insektene og meldte fra flere ganger om det samme problemet. Likevel opplevde klager at Ving ikke tok saken på alvor.

Klager opplever at ferien ble betydelig påvirket av disse insektene, samt hotellets og Vings behandling av saken. Klager mener derfor at erstatningen på kr. 2.000 som er utbetalt av Ving, ikke står i forhold til ulempene de har hatt.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dagen etter ankomst, 8. januar, tok klager kontakt med Ving og fortalte om insekter på rommet. Klager fikk byttet rom samme morgen. Om de hadde ønsket å bli på rommet for å unngå bytte, hadde Ving fulgt opp bruk av insektbekjempende middel.

Dagen etter, 9. januar, ble Ving kontaktet om at det også var insekter i rommet de hadde byttet til. De ba i tillegg om utbedring av låsen i balkongdøren. Dette ble fulgt opp med hotellet. Hotellet var først motvillig til å benytte insektbekjempende middel da de ikke kunne se insekter i rommet da de var på befaring, men etterkom Vings ønske om å bruke dette og rommet ble sprayet samme dag.

Da problemet med insekter ikke var løst selv om rommet var blitt sprayet 9. januar, ønsket gjestene å bytte rom nok en gang. Det er ikke uvanlig at det kan være behov

for gjentatt bruk av insektsbekjempende middel. Det ble ordnet slik at de fikk nytt rom 10. januar. Ved oppfølging 11. januar fikk guiden bekreftet at alt nå var bra. Etter dette hadde Ving ikke kontakt med klager.

Ving viser til Reiseinformasjonen på ving.no og forbeholdet om insekter:

"Insekter og dyr

Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet."

Guidene har registrert informasjon om oppfølging av gjestene og hotellet i anledning saken. Slik det vil fremgå av loggen har de ikke tidligere fått klager på insekter fra andre gjester som hadde bodd på hotellet. Ving har sett igjennom henvendelser fra gjester under hele vintersesongen og dette er den eneste klagen som er registrert om dette.

Det er ikke påvist veggdyr i de aktuelle rommene eller på hotellet. Veggdyr har en annen form enn insektene som her er dokumentert. Som oftest er det vanskelig å få øye på veggdyr og vanligvis blir en først oppmerksom på dette etter at en har fått insektbitt. Det finnes et tusentalls maurarter i verden og alt tyder på at det var maur de så i rommene, men at dette kan ha vært en annen art enn den vi er vant til å se her hjemme.

Ving vil i anledning saken vise til tidligere vedtak i sak nr. 2017-02958 som er fattet i Pakkereisenemnda og som har likhetstrekk med denne aktuelle saken.

Ving har utbetalt kr. 2.000 til klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving 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.

Klageren oppdaget insekter på rommet morgenen etter ankomst. Han har vedlagt bilder av insekter som, etter det som er opplyst, befant seg bak sengen. Klageren fikk bytte rom flere ganger, inntil han etter tre dager opplyste til den stedlige representanten at det siste rommet var i orden. I ett av rommene han bodde på var det en altandør som ikke lot seg lukke. Dette var en stor ulempe for klageren som hadde med seg små barn.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk tre av syv feriedager forstyrret av gjentatte flyttinger. Nemnda besitter ikke kunnskap om forskjellige insektarter i sydlige land, men har fra tid til annen behandlet saker der det har vært påvist veggdyr. Disse kommer frem om natten og blir stort sett oppdaget fordi gjestene får mange kløende utslett. I denne saken er det ikke opplyst at gjestene fikk utslett. Nemnda tillater seg derfor å tvile på at det dreide seg om veggdyr siden ingen ble bitt, men det er uansett ikke behagelig å ha insekter i stort antall på et rom.

Etter at problemet ble tatt opp fikk klageren bytte rom, slik som beskrevet ovenfor. Det fremgår av loggen fra reisemålet at hotellet ikke syntes at det var nødvendig å spraye. Det ble imidlertid gjort da den stedlige reiselederen insisterte på det. Slik sett ble klagen tatt alvorlig.

Alle større reiseoperatører tar i sine vilkår et generelt forbehold om at det kan befinne seg insekter på rommet, og at virkemidlet mot dette er spraying. Av den foreliggende sak fremgår det at klageren følte seg spesielt plaget. Det er forståelig at man er spesielt årvåken når man har med seg små barn.

Nemnda finner at pakkereisen, slik den fortonet seg for klageren, led av mangler, nemlig insektplage i tre dager samt en ødelagt altandør i ett av rommene. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Arrangøren har utbetalt kr. 2.000. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris for de tre dagene han tilbragte med å flytte ut og inn av rom. En slik start på ferien gir etter nemndas syn lite feriefølelse. Døgnprisen blir avrundet kr. 2.000. Samlet prisavslag blir etter dette kr. 3.000, hvorav kr. 2.000 allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr. 3.000. Til fradrag går det beløpet som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)