

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om ny reise eller kompensasjon grunnet veggdyr.

### Dato

07.11.2024

### Saksnummer

2024-02609

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne og ett barn med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong og frokost på Corona Roja, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 21.02.2024 - 02.03.2024. Totalpris 33 622 kroner.

Klager har anført at de hadde veggdyr på rommet og at begge hans barn ble oppspist. Klager har skrevet at han rapporterte dette mange ganger både til TUI og til hotellet uten respons.

Klagers krav: En ny reise eller kompensasjon for syke barn fordi de tilbrakte tid utenfor hotellet med sine syke barn på grunn av at det var veggdyr i leiligheten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 3 voksne og 1 barn til Gran Canaria 30. juni 2023 med avreise fra 21. februar – 2. mars 2024, 10 netter på Hotel Corona Roja i en 3-romsleilighet med balkong og frokost. TUI har klassifisert Corona Roja med TT, tilsvarende under gjennomsnittlig standard på reisemålet. I hotellbeskrivelsen som var vedlagt i den første e-posten med bekreftelse på reisen som klager mottok umiddelbart etter bestilling, fremgikk følgende om hotellet:

"Viktig informasjon

Leilighetene har enkel standard og varierer i størrelse og innredning. Superiorleilighetene har en høyere standard og er nyoppussede."

Klager bestilte en vanlig leilighet med enkel standard ikke en leilighet med superior standard.

Videre skriver TUI:

"Leilighetshotellet Corona Roja i Playa del Ingles er et utmerket valg når du prioriterer en sentral beliggenhet fremfor høy standard."

TUI har anført at de tar en mistanke om veggedyr svært alvorlig. TUI kan imidlertid ikke se at det er tilstrekkelig dokumentert at barnas mange stikk skyldtes veggdyr.

Det fremgår av vedlagte "Message History" som viser all skriftlig korrespondanse mellom klager og TUIs representanter, at TUI har informert klager om hvor og hvordan klager kan komme i kontakt med TUI i løpet av reisen. TUI viser til dokumentasjonen fra klager, hvor han viser til at han har kontaktet TUIs representanter. Her kan man se at han har sendt bilder av barnets stikk, inkludert SMS til nummeret +46 73-749 40 60. Som det fremgår av "Message History" stammer dette nummeret fra en tidligere SMS fra TUI på ankomstdagen 21. februar angående bussnummer på flyplassen. Dette er en automatisk generert SMS-melding, og TUI har derfor ikke sett klagers bilder og meldinger. Dersom klager hadde ringt TUI på det oppførte telefonnummeret +47 67792586 eller skrevet i TUI-appen som TUI henviser til i sin velkomst-SMS, hadde han fått kontakt med TUIs guider, og de ville ha svart han tilbake så snart som mulig.

Siden klager verken har forsøkt å ringe TUIs guider eller sendt SMS til oppgitt telefonnummer, mener TUI at de ikke har fått en mulighet til å vurdere saken og gi klager nødvendig bistand i henhold til TUIs reisevilkår pkt. 8.1. TUI har derfor avslått klagers krav om prisavslag og henvist han til sin egen reiseforsikring.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne og ett barn med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong og frokost på Corona Roja, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 21.02.2024 - 02.03.2024. Totalpris 33 622 kroner.

Klager har anført at de hadde veggdyr på rommet og at begge hans barn ble oppspist. Klager har skrevet at han rapporterte dette mange ganger både til TUI og til hotellet uten respons. TUI har bestridt at klager har reklamert ettersom klager har sendt melding på feil nummer. Etter nemndas vurdering har klager både tatt opp dette direkte med hotellet og sendt reklamasjonen ved en inkurie til feil telefonnummer, slik at TUI ikke fikk meldingen da klager var på reise. Klager burde dog tatt kontakt med TUI når han ikke fikk svar. Nemnda mener likevel at klager ikke i tilstrekkelig grad har dokumentert at rommet hadde veggdyr og at det er forklaringen på barnas stikk. Det naturlige vil vært for eksempel å ta bilder under madrassen ev. fremlagt en legeerklæring. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)