

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, samt merutgifter ved avbrutt ferie pga. astma anfall forårsaket av fukt og mugg i leiligheten.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

299/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, samt merutgifter ved avbrutt ferie pga. astma anfall forårsaket av fukt og mugg i leiligheten.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans datter reiste til Kreta for å bo i en 1-romsleilighet med markterasse på Hotell Melmar i Rethymnon.

Klager bestilte leilighet på bakkeplan, men stusset over at de måtte ta heisen ned for å komme til rommet. Luften på rommet var veldig tung, fuktig og det luktet mugg da de ankom Hotell Melmar natt til lørdag ca. 00.30. De passet på å lufte på rommet mens de gikk ut for å spise. Etter en times utlufing, var klimaet ikke blitt noe bedre. Både klager og hans datter fikk problemer med å sove. Datteren hostet helt til hun kastet opp. Klager fikk astmatisk hoste og tung pust og måtte ta medisiner, uten at disse hjalp. Klager satt på terrassen resten av natten fordi han ikke klarte å være inne pga. fuktig/muggen luft og det var umulig for han å puste eller slappe av i rommet.

Klager mener de fikk et kjellerrom med tilstøtende vaskerom og basseng. Leiligheten skulle ligge på bakkeplan, men når man må gå ned en etasje eller ta heisen fra bakkeplan til rommet, er det en kjeller.

Neste morgen kl. 09.00 kontaktet klager resepsjonen som henviste videre til turarrangøren. Apollo informerte om at han måtte betale mellom 1200 - 1400 euro for å bytte rom. Dette var en urimelig løsning for klager da hotellet hadde uutholdelige forhold pga hans sykdom. Klager tok kontakt med sin lege i Norge og ble anbefalt å reise hjem umiddelbart, idet han var redd for at sykehus eventuelt hadde blitt neste stoppested.

Apollos guide ble med tilbake til hotellet og var enig i at dette ikke var et rom for astmatikere og allergikere.

Klager har vært på Kreta 15 - 20 ganger og har bestandig blitt i bedre form etter ferien. Hans lege bekrefter at klager har kronisk astma og at sykdommen forverres under forholdene i leiligheten. Klagers reiseforsikring dekker ikke hjemreisen og legen mener det er rimelig at Apollo dekker denne.

Verken klager eller hans datter var syke før avreise fra Værnes, men fukt og mugg i leiligheten utløste astma anfall hos begge to. Klager synes det er urimelig at han må oppgi sin sykehistorie ved bestilling av feriereiser hos Apollo.

Apollo hjalp til med å arrangere hjemreise lørdag kveld 26.07.14 kl. 21.20.

Klager krever refusjon av hele reisekostnaden, pluss taxi fra Rethymnon til Chania flyplass og flybilletter hjem.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Ifølge rapport fra reiseleder ønsket klager å bytte rom pga. sterk allergi/astma og at tildelt rom luktet mugg/var fuktig. Siden det var fullt på hotellet og klager hadde fått rom i henhold til bestilling, var det nødvendig at klager selv stod for kostnaden for å bytte hotell. I rapporten fra reiselederne fremgår det at hotellet bare har ett dobbeltrom på bakkeplan.

Klager syntes kostnaden for hotellbytte ble for høy. På ettermiddagen da klager kom inn på kontoret, ble han spurt om Apollo kunne hjelpe han med finne et annet hotell via Internet. Men kunden avsto dette tilbudet da han hadde blitt dårlig av luften og at han ikke kunne ta hånd om sin datter i og med han hadde blitt så syk. Klager valgte å avbryte reisen og fikk hjelp av reiselederne med flybilletter og taxi og reiste hjem dagen etter ankomst.

Reiselederne som klager var i kontakt med dro til hotellet og sjekket rommet da klager hadde reist hjem. Luften var noe tyngre, men dette er naturlig da det ligger på bakkeplan. Hun forstod klagers reaksjon og syntes det var leit at det ikke var opplyst om allergi/astma i forkant av reisen. Apollo ville da hatt mulighet til å ta eventuelle forhåndsregler, og funnet et rom over bakkeplan.

Apollo skriver følgende i en e-post til klager og viser til sine reisevilkår under pkt 4.3

Helseopplysninger: «Den reisende skal før avtalen inngås, informeres om eventuelle helsemessige formaliteter i forbindelse med reisen og oppholdet.» Videre: «Vi kan dessverre ikke se at dette er opplyst, og at du har vært i kontakt med våre selgere før avreise.»

Leiligheter på bakkeplan kan ha dårligere luft enn leiligheter høyere opp i etasjen. Har man spesielle problemer, som i dette tilfellet astma og allergi, er det viktig å informere om dette på forhånd. Det er ikke opplyst noe om dette i forbindelse med bestillingen.

Apollo har hatt mer enn 1000 gjester på hotellet sommeren 2014 og har ikke mottatt klager fra andre gjester om tilsvarende forhold.

Det er levert et bosted iht. bestillingen og det er ikke opplyst på forhånd at spesielle helsemessige årsaker har betydning for valg av hotell, leilighet og beliggenhet. Apollo mener dette må være en sak for klagers forsikringsselskap og har ikke gitt klager prisavslag.

### **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.

Klageren anfører at han ble tildelt et rom på bakkenivå som var så fuktig og klamt at det utløste astmaanfall hos både ham og hans datter. Hotellet var fullt slik at det ikke var mulig å bytte rom. Klageren reiste hjem dagen etter ankomst pga av boforholdene. Arrangøren har opplyst at det hotellrommet klageren fikk anvist på reisemålet er i henhold til den bestillingen klageren foretok.

Pakkereisenemnda har i andre, lignende saker, lagt til grunn at uansett hva som er betalt for en reise, og uansett i hvor i hotellet et hotellrom ligger, skal det være beboelig for vanlige reisende. Den reisende må imidlertid ta hensyn til at når reisemålet ligger i et subtropisk klima, vil det være adskillig varmere og fuktigere luft enn det man er vant med i Norge.

Klageren har oppgitt at både han og datteren lider av astma og allergi.

Nemnda finner at klageren ved bestilling burde ha opplyst at han av medisinske årsaker var avhengig av et godt inneklima. Det fremgår av arrangørens reisevilkår at den reisende har en forpliktelse til å gi slike opplysninger hvis helsemessige forhold kan ha innvirkning enten på reisen eller på oppholdet.

Nemnda antar at opplysninger om kronisk astma og allergi hos de reisende ville ha ført til at arrangøren anbefalte et annet alternativ enn et rom på bakkenivå. Nemnda viser til at hoteller ofte har egne rom for allergikere.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at arrangøren, som har hatt mer enn 1000 gjester i løpet av sesongen på dette hotellet, ikke har mottatt klager fra andre gjester på tilsvarende forhold. Rommet antas da å være brukelig for gjester uten helsemessige tilleggsbelastninger. Etter dette kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.*