

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder kakerlakker på hotellrom, Tenerife

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

104/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 29.240,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder kakerlakker på hotellrom, Tenerife

**Klager anfører at de oppdaget kakerlakker allerede første natten på hotellet.**

De kom ned ventilasjonsanlegget på veggen. Resepsjonen lovet å spraye.

Neste natt var det på samme måte og nå også med kakerlakker i klesskapet.

Klager ba da resepsjonen om å få bytte rom, men fikk til svar at det kunne gjøres først om en uke fordi det var fullt. Han kontaktet da Vings servicekontor, men heller ikke der kunne de hjelpe med nytt rom før etter en uke.

Resultatet ble at de måtte bo med kakerlakker i 7 dager - de lå og tittet etter kakerlakker når de la seg og det ble lite søvn. Klager godtar at det kan være kakerlakker, men ikke hver dag i en uke på et 4\*+ hotell.

**Ving har anført at på grunn av andre klimatiske forhold kan man bli utsatt for insekter, maur og kakerlakker uavhengig av hotellkategori.**

Det er vanlig rutine å sprøyte mot insekter. Foto og beskrivelse viser ikke at forekomsten i dette tilfelle var spesielt stor.

### 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 grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har informert om problemet.

Kakerlakker og insekter er vanlig i sydlige strøk og reisende må i en viss utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette uten at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning. Kakerlakker bekjempes normalt med spraying.

Gjentatt spraying kan ofte være nødvendig.

Selv om de reisende må være forberedt på kakerlakker, kan omfanget i enkelte tilfeller være så stort at det likevel utgjør en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag. Slik synes det ikke å ligge an i denne saken. Det forhold at det var en eller to kakerlakker på rommet hver dag i en uke, er ikke i seg selv et så ekstraordinært omfang at det utgjør en mangel ved reisen. Klagers beskrivelse og de fremlagte bilder tyder på at omfanget ligger innenfor det reisende tidvis må være forberedt på.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*