

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugg, fukt og maur.

### Dato

20.04.2020

### Saksnummer

2019-04863

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med balkong/terrasse og begrenset havutsikt på Hotel Obzor Beach Resort, Obzor, Bulgaria i perioden 02.07.2019 - 16.07.2019. Totalpris 48 470 kroner.

Klager anfører at de bestilte en leilighet med 3 rom, men kun 2 rom kunne benyttes som følge av at det ene soverommet led av fuktskader, luktet gammel kjeller og var invadert av maur. Klager vurderte rommet som helseskadelig å oppholde seg i over tid.

Reisefølget ankom på natten. På morgenen ble personalet på hotellet informert om tilstanden på det ene soverommet, samt at Apollo ble kontaktet på oppgitt telefonnummer, som var beskrevet som vaktnummer. At Apollo ikke har, eller følger rutiner for å behandle slike henvendelser, eventuelt deres systemer er mangelfulle, mener klager at de ikke kan lastes for i ettertid.

Personalet på hotellet informerte om at det ikke var mulig å bytte rom på grunn av kapasiteten. Av den grunn var det ikke mulig å få løst dette på plass. Det ble verken fra hotellet eller Apollos side foreslått andre løsninger. Klager registrerer at Apollo fokuserer på å fraskrive seg ansvar for dyr og insekter etter en totalvurdering, der det forespeiles et unntak for å tilby en kompensasjon.

Klager er av den oppfatning at denne totalvurderingen er mangelfull da det helseskadelige potensialet ved å oppholde seg i rom med fuktskader ikke er lagt til grunn. En tilstand som medførte at klager ikke kunne oppholde seg der. Det luktet mugg og de ble våte på beina av å gå på gulvet. Det var kun insekter på det rommet som det er klaget på.

Fukt og muggsopp kan utløse og forverre helseproblemer som astma, bronkitt og kronisk betennelse i neseslimhinnen, og en rekke studier viser at luftveisrelaterte sykdommer er mer utbredt hos de som oppholder seg i rom med dårlig inneklima, spesielt der det er påvist muggsopp og fukt. Fukt i soverom er et av rommene som Folkehelseinstituttet er mest bekymret for.

For familien på 2 voksne og 4 barn medførte dette at de ikke kunne benytte det antall rom som de hadde bestilt og betalt for. 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 mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereise 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. Det gjøres gjeldende at reisen led av mangler og ikke ble rettet etter klage, og at man av den grunn kun kunne benytte 2 av de 3 rommene som var betalt for i henhold til avtale med Apollo.

Klagers krav: 15 995 som utgjør 33 % av reisens pris på 48 470 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

I forkant av reisen ble det lagt inn et ønskemål i klagers bestilling om at de ønsket å bo nært sitt reisefølge. Det fremgår av reisedokumentene at ønskemål ikke kan garanteres.

Apollo gjør oppmerksom på følgende på sin hjemmeside: <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/pa-reisemalet/dyr-insekter>

«Insekter som fluer, maur, mygg og kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. For å unngå maur, pass på at du ikke lar mat ligge framme i rommet. Man får kjøpt effektive insektdrepende midler i butikker og på apoteket. Er du allergisk mot insektstikk, bør du ta med medisiner hjemmefra. Det gis ingen kompensasjon for ulemper med dyr og insekter.»

På mange reisemål er luftfuktigheten atskillig høyere enn her hjemme. Dette, sammen med lokal byggeskikk, gjør at rom og leiligheter generelt kan oppleves som fuktige. Av de vedlagte bildene, kan Apollo ikke se at det er tegn til mugg i rommet. Apollo anser at klager har bevisbyrden i dette tilfelle. Videre kan de ikke se at det foreligger dokumentasjon på at muggsopp er påvist.

Som oppgitt i Apollos første tilsvare er det ikke registrert i deres system at gjestene skal ha tatt opp problemet med ødelagt gulv, lukt i et av soverommene eller maur med Apollos personale på plass.

Har man et problem med bostedet, er det viktig å ta kontakt med Apollos reiseledere på plass så snart som mulig. På den måten kan de prøve å gjøre noe med problemet der

og da. Feil og mangler skal så langt det er mulig løses på plass. Når reisen er tilbakelagt er det lite de kan gjøre for å rette på forholdene, og skuffelsen er da allerede et faktum. Ifølge Alminnelige vilkår for pakkereiser §9, kan mangler gi rett til prisavslag, men turoperatøren må da ha fått beskjed om forholdet på plass og fått muligheten til å avhjelpe mangelen

Apollo mener at tilbudt kompensasjon på 4 500 kroner for skader på gulv og lukt er tilstrekkelig.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagers krav er 15 995 kroner som tilsvarer 33 % av reisens totale pris på 48 470 kroner. Klager anfører at de bestilte en leilighet med 3 rom, men kunne kun bruke 2 rom, som følge av at det ene soverommet led av fuktskader, luktet gammel kjeller og var invadert av maur. Klager vurderte rommet som helseskadelig å oppholde seg i over tid.

Det fremgår av klagen at han tok kontakt med Apollo på reisestedet og hotellet. Apollo derimot bestrider dette da dette ikke er loggført i deres system. Det er således bevismessig uklart hvorvidt det ble reklamert på stedet eller ikke. Klager har uansett informert om at det fra hotellet ble opplyst at det ikke var noen alternative rom tilgjengelig pga hotellets kapasitet. Dersom nemnda legger det til grunn ville heller ikke en henvendelse til Apollo ført til annet resultat enn at klager måtte bruke leiligheten slik de gjorde, ved at et rom ikke ble brukt.

Det fremkommer av klagen at det aktuelle rommet hadde fuksskader på gulvet, rar lukt, samt maur. Selv om Apollo har tatt forbehold om både luftfuktighet og insekter, anser nemnda forholdet som utenfor hva man kan forvente. Apollo har tidligere tilbudt kompensasjon på 4 500 kroner for skader på gulv og lukt.

Nemnda har delt seg i to. Flertallet, leder og reiserepresentantene, anbefaler at Apollo utbetaler et prisavslag på 15 % av reisens totale pris som tilsvarer 7 270 kroner. Det er ved fastsettelsen hensyntatt at klager ikke har tatt kontakt med Apollo direkte på stedet. Mindretallet, forbrukerrepresentanten, anbefaler at prisavslaget bør ligge på 25 % av reisens totale kostander.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtaket er avsagt med dissens.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)