

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag som følge av endringer av hotell og bosted, samt store myggproblemer i Varadero.

### Dato

14.11.2016

### Saksnummer

2016-00037

### Tjenesteytere

Reisekompaniet

### Klager har i det vesentlige anført

Klager var med på en reise med Reisekompaniet til Cuba fra 29.02.16 til 11.03.16. Det ble gjort noen endringer i programmet som fikk betydelig negative konsekvenser for klager.

Ved ankomst Havanna viste det seg at hotell Memories Miamar som de skulle bodd på var overbooket og de ble derfor flyttet til Hotel Capri. Dette hotellet hadde plass til dem i kun to netter så de ble deretter sendt til Varadero som er en charterdestinasjon og langt unna Havanna. Ved ankomst hotellet i Varadero ble de advart om at det er store myggproblemer i området og at man ikke burde bevege seg ute etter mørkets frembrudd.

De spiste derfor inne, men også der var det mygg og klager ble stukket så mye og kraftig at hun ble syk. Beina hovnet så mye opp at hun ikke kunne ha på sko under resten av turen. Klager kunne ikke bli med på opplevelser og utflukter og endte til slutt opp hos lege som følge av stort ubehag og smerter. Reisen ble ødelagt som følge av dette.

Klager mener det ikke er tatt noe forbehold i programmet om endringer slik Reisekompaniet hevder. Klager er fra arrangørens side blitt møtt med at hun burde ha informert dem på forhånd om at hun er allergisk. Klager har aldri hatt noen allergi før hun reiste til Cuba, så om det var en allergisk reaksjon som gjorde henne syk, så var dette utløst av alle myggstikkene hun fikk.

Klager krever et prisavslag på kr. 14.500, tilsvarende 50% av det hun betalte for reisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotellsituasjonen på Cuba medfører dessverre at endringer forekommer ganske hyppig. Dette blir det gitt beskjed om ved påmelding (i programmet på nettsidene) og

i informasjonen som sendes ut i forkant av reisen. Det vises også til Reisecompaniets generelle reisevilkår der det fremgår at det tas forbehold om endring av hotell. Disse reisevilkårene er kunden pliktig å lese før bestilling og det må fysisk merkes av i bestillingsfeltet ved bestilling at man har satt seg inn i disse, og aksepterer reisevilkårene.

Gruppen som klager reiste med ble flyttet fra Havanna til Varadero på grunn av et politisk arrangement. Gruppen ble oppgradert fra et 4-stjerners hotell med frokost til et all inclusive 5-stjerners hotell med alt av mat og drikke inkludert. Hotellet ligger i Varadero, på veien til neste destinasjon i programmet. Reisecompaniet ble ikke informert om endringen fra sine agenter på Cuba før avreise.

Klager hevder at Varadero er et område med et stort myggproblem og at hotellet informerte henne om dette. Dette er ukjent for Reisecompaniet og for deres reiseleder som tilbringer flere måneder i året på Cuba. Varadero ligger ved sjøen og har lite myggplager sammenlignet med andre destinasjoner, f.eks. i innlandet. De reisende har på forhånd blitt informert om at man bør medbringe myggolje. Myndighetene hadde en kampanje mot mygg i den perioden gruppen var på Cuba, og det kan være årsaken til at klager har oppfattet Varadero som et område med et stort myggproblem. Klager ble flere ganger tilbudt assistanse av reiselederen og ble på et tidlig tidspunkt anbefalt å kontakte lege. Dette avslo klager frem til kort tid før hjemreise. I følge legen burde hun ha kommet tidligere, noe som kunne ha begrenset plagene.

Reisecompaniet finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for å imøtekomme kravet om 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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Det fremgår tydelig av reisevilkårene at arrangøren har tatt forbehold om det kan bli nødvendig å endre hotell, fordi det er vanlig å overbooke hoteller på Cuba. En av de tre nettene som skulle ha vært tilbragt i Havanna ble i stedet tilbragt på et 5-stjerners hotell i byen Varadero, som lå på veien til det neste stedet som var oppsatt på programmet. Slik nemnda forstår det, medførte derfor ikke endringen noen endring i den oppsatte reisepanen.

Klageren ble stukket av mygg og fikk så mange stikk at hun fikk store plager. Hun hevder at det var spesielt mye mygg i nærheten av hotellet i Varadero. Arrangøren har på sin side opplyst at mygg er et stort problem på Cuba generelt, og at det er igangsatt en storoffensiv fra myndighetenes side for å redusere myggplagen. I reiseopplysningene er det anbefalt å ta med seg myggspray på turen.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at myggsituasjonen var slik den vanligvis er på Cuba de dagene klageren var der. Det er opplyst at klageren i første omgang ikke ville oppsøke lege, til tross for at reiselederen tilbød sin assistanse. Da hun mot slutten av turen samtykket i å oppsøke lege, skal legen ha uttalt at hun burde ha kommet tidligere før plagene ble så uttalte. Helseproblemer under en feriereise er under enhver omstendighet først og fremst et spørsmål for forsikringsselskapet.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har krav på prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)