

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for den første ferieuken pga. insektbitt, dårlig renhold og hotellstandard.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

176/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon for den første ferieuken pga. insektbitt, dårlig renhold og hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager som bestod av et reisefølge på 4 personer bestilte en 2-ukers ferie med innkvartering i to dobbeltrom på Kontes Beach, Icmeler, Tyrkia i perioden 23.06.15 - 08.07.15.

Dusjen var tett, det var hår i vasken og på hylla, smådyr på gulvet, møkkete under hylla på badet, det sprutet vann fra vasken, håndklær og sengetøy var flekkete, balkongdøren var trang og det var seigt på gulvet.

Etter 3 timer måtte barnebarnet til lege etter en alvorlig reaksjon som følge av insektbitt. Hun hadde bare vært på hotellrommet. Da resten av familien også fikk insektbitt, anbefalte legen at de byttet hotell eller ringte den norske ambassaden. Det ble sprayet mot kakerlakkene på verandaen, noe som ødela 2 håndklær for klager og sengeteppe manglet 2 dager.

Klager var i kontakt med guidene hele den første uken av ferien. De snakket med resepsjonen uten at det ble gjort noe. Først etter en uke fikk de flytte til et annet rom.

Klager krever refusjon for den første ferieuken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Slik Star Tour oppfatter klagers henvendelse, så reagerer de på følgende:

Ifølge rapporten Star Tour mottok fra sine representanter i Tyrkia bekreftet de at klager var i kontakt med dem flere ganger. Guidene var selv med for å sjekke rommet med hensyn til rengjøring, sengetøy, håndklær, insektene og balkongdøren. De skriver at hotellet rengjorde rommet på nytt og at dette skjedde innen rimelig tid. Videre smurte de balkongdøren, og sprayet mot insekter. Reiselederne skriver videre at håndklærne og sengetøyet som de sjekket var rene og uten flekker, og at gulvene og hotellrommet var tilstrekkelig rengjort da

de var på inspeksjon. Klager fikk ekstra sengetøy og håndklær. Da klager byttet rom var det ikke noe ekstra sengetøy i dette rommet, og guidene har informert om at klager hadde de sengeteppene dere skulle ha.

Når det gjelder barnebarnet som måtte til legen på grunn av en allergisk reaksjon på insektstikk, forstår Star Tour at dette ikke var noe hyggelig. Også dette snakket klager med Star Tours medarbeidere om. De kjente ikke til hvilken lege klager var hos, da klager ikke benyttet den legen Star Tour samarbeider med i Icmeler. Det er følgelig vanskelig for Star Tour å kommentere rådet fra legen klager var hos, og som anbefalte at de burde forlate Kontes Beach. Star Tour har rådet klager til å kontakte sitt forsikringsselskap.

Star Tour gjør oppmerksom på følgende informasjon på startour.no:

«INSEKTER OG DYR

Uavhengig av hotellets standard kan det forekomme maur, mygg og kakerlakker.

Det kan være lurt å ha med myggmiddel, og er du allergisk mot insektstikk må du ta med medisiner hjemmefra.

Gi beskjed til reiselederen eller hotellpersonalet slik at rommet kan sprøytes.

Hunder og katter går ofte løs. Bjeffende hunder og hanegal kan forekomme.

Det gis ikke erstatning eller prisavslag for slike ulemper.

RENGJØRING

Renholdsrutinene varierer fra hotell til hotell, men vanligvis er det kun enkelt renhold.

Med rengjøring menes at gulvene blir feiet/moppet, sengenes redd opp og søppel tømmes.

Oppvask inngår normalt ikke, og oppvaskmiddel, børste osv må du kjøpe selv.

I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, byttes normalt sengetøyet 1 gang i løpet av et 2 -ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger i uken.»

På bakgrunn av ovennevnte kan Star Tour ikke se at klager er berettiget til prisavslag eller kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det klages over en rekke forhold, slik det fremgår ovenfor.

Når det gjelder insekter og bitt fra insekter, viser nemnda til at det er vanskelig å unngå dette i subtropiske strøk. Hvis man på forhånd vet om allergier må man bringe med seg allergimedisiner. Det er opplyst at klageren oppsøkte lege og fikk hjelp med problemet. Utgifter forbundet med dette er en forsikringssak.

Når det gjelder de øvrige klagepunktene, står det slik nemnda ser det, påstand mot påstand. De forskjellige forholdene er alle kommentert av arrangørens stedlige representant, som også har sjekket håndklær etc. før de ble lagt inn på rommene uten å finne uregelmessigheter. Renholdet er også sjekket. Nemnda påpeker at det i reisevilkårene, som er en del av avtalen mellom partene, er opplyst om at renholdet normalt er mye enklere enn i Norge og at insektfloraen er annerledes, men at man kan få sprøytet områder hvor det befinner seg insekter. Det ble etter det som er opplyst, gjort også i dette tilfellet. Det er videre opplyst at det spesielt ble sjekket at det ikke manglet sengetøy. Ved bytte av rom fikk man imidlertid ikke ekstra sengetøy til ekstrasenger som var satt inn i de første rommene som ekstraservice.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.