

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder maur på rommet, Kreta.

### Dato

..

### Saksnummer

168/13P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 42.725 nok**

### Saken gjelder:

Saken gjelder maur på rommet, Kreta.

Klager anfører at de var et reisefølge på 5 personer som leide to leiligheter, som lå i en slags «kjeller». Allerede etter første dag, 30. juni, klaget de på at det var maur på det ene rommet og ba om å få bytte rom. Ingen ting skjedde og de informerte Apollo dagen etter. 1. juli tok de igjen opp problemet med resepsjonen, men opplevde at de ikke ble tatt seriøst. 2. juli var det ikke maur der og det ble også Apollo fortalt da de ringte og spurte. Neste dag var det igjen maur på rommet, og den 4. juli fikk de bytte rom og hadde deretter ikke maur. På det andre rommet ble det også registrert maur, men ikke så mange til å begynne med. 4. juli ble det så plagsomt at de sa fra i resepsjonen. Det ble sprayet på utsiden av rommet. Siste dagen var katastrofal - da de oppdaget hva som var i senga og på gulvet ble de kvalme. På dette rommet fungerte heller ikke a/c de to første dagene, men det ble fikset etter at de hadde sagt fra.

Klager krever refusjon for deler av prisen for begge rommene.

Apollo har anført at under andre klimatiske forhold kan man bli berørt av insekter som maur, kakerlakker og mygg. Sier man fra i resepsjonen blir rommene sprayet og det er også insektmiddel å få kjøpt. Det ytes ingen kompensasjon for slikt, og Apollo henviser

**i denne forbindelse til sine internettsider som opplyser om dette. Når det gjelder air condition som ikke fungerte, ble den ordnet med en gang klager hadde meldt fra.**

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtale, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Når det gjelder maur og insekter på hoteller i sydlige strøk, anses slikt vanligvis ikke som en mangel da det er noe som må forventes uavhengig av hotellstandard. Insekter bekjempes med spraying, som ofte må gjentas.

Bare hvis maurplagen er ekstraordinær stor eller hotellet ikke følger opp klager på det, kan det bli tale om kompensasjon. I dette tilfelle synes det som om hotellet ikke har tatt henvendelsen om maur på det første rommet alvorlig.

Det er ikke opplyst noe om at rommet ble sprayet, og da problemet vedvarte, fikk de til slutt bytte rom 2 dager før hjemreise. For det andre rommet ble det ikke meldt fra om maurplage før helt mot slutten av oppholdet.

Da ble det sprayet på utsiden av rommet, men samme natt var det mer maur i sengene og på rommet enn tidligere.

Når det gjelder a/c på det andre rommet, ble denne fikset så snart det meldt fra om problemet.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gi et samlet prisavslag på kr.1.000,- for de to rommene.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.*