

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Dårlig hotellstandard og firfirsler på rommet.

### Dato

22.01.2019

### Saksnummer

2018-02260

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med flyreise fra Hamburg til Marrakech, innkvartering i et dobbeltrom med utsikt til hagen på Club Paradisio, Marrakech, i perioden 22.07.2018 - 29.07.2018. Totalpris DKK 6.222.

Klager var ikke fornøyd med:  
- Hotellstandarden generelt

Klager hadde en firfirsle/gekko på rommet. De fikk problemer med å sove og opplevde dårlig service fra hotellpersonalet som ikke tok dem på alvor.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten viser til sitt svar til klager der de informerer om at firfislere er helt ufarlige, samt en viktig del av et sunt og velfungerende økosystem rundt Middelhavet. Firfislere trives ikke i det kalde klimaet i Skandinavia, og det er derfor ikke en vanlig del av faunaen her. Når man reiser til varmere og fuktige land må man være forberedt på at de kan dukke opp. Gekkoer kommer vanligvis inn gjennom åpne dører og vinduer for å jakte mygg og andre insekter i løpet av natten.

Reisegiganten oppfatter hotellpersonalet som imøtekommende da ble med klager opp på rommet om natten for å hjelpe til med å fange gekkoen.

Klager tok ikke kontakt med Reisegiganten i løpet av ferien. Dersom de hadde ringt eller skrevet, kunne de ha forklart at firfislere er ufarlige og kanskje bidratt til å berolige klager slik at de hadde klart å sove litt bedre.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger noen vesentlige feil og mangler ved pakkereisen som berettiger til kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **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. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av pakkereiseloven § 6.1 og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevanstorskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. At det befinner seg en firfirsle på et hotellrom i sydlige land er ikke uvanlig. Etter nemndas syn gjorde hotellet det man kan forvente i en slik situasjon. At det befant seg en firfisle i rommet også dagen etter betyr etter nemndas syn ikke at den første ikke ble fjernet. Nemnda antar at det for eksempel kan ha kommet inn en ny.

Slik denne saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)  
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)