

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om 50 % av reisens pris grunnet veggdyr.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01404

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med All Inclusive på Mogan Princess & Beach Club, Playa de Taurito, Gran Canaria i perioden 16.03.2024 - 23.03.2024. Totalpris 21 006 kroner.

Klager har anført at de ble utsatt for veggedyr på rommet. Det ble tatt bilder og sendt inn til et skadedyrfirma som har vurdert at det trolig kan ha vært veggedyr på rommet. På TripAdvisor fremgår det at andre gjester på hotellet også har vært utsatt for veggedyr. Klager skriver at de har bilder av det som kan være ekskrementer fra veggedyr, selv om det er vanskelig å konkludere 100 % sikkert. Klager fikk utslett som oppstod i huden under oppholdet. Klager har anført at utslettet er likt det man opplever ved veggedyrbitt. Disse forholdene svekket hele ferieopplevelsen og medførte et enormt ekstra arbeide for klager ved hjemkomst.

Klager har anført at Ving/hotellet har tatt bilder av madrassene ca. en måned senere da de hadde inspeksjon av rommet. Disse viste ikke tegn til ekskrementer fra veggdyr. Videre har klager anført at dette i seg selv inkluderer mange feilkilder som dårlige bilder der de bevisst har unngått å inkludere ekskrementene, nyvasket madrass, bilde tatt av madrass fra andre rom, etc. Klager ga beskjed til resepsjonen og skriver at de trolig kan ha gjort hva som helst i ettertid. Klager mener at bildene de tok, utslett og andre gjesters opplevelse sannsynliggjør at det har vært veggdyr på hotellrommet.

Klagers krav: 50 % av reisens grunnpris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder funn av veggedyr på tildelt rom og krever kompensasjon, 50 % av reisens pris.

Klager kontaktet Ving 23. mars ca. kl. 14:30 via telefon. I samtale med Vings kollega på reisemålet fortalte klager at de hadde veggedyr. Klager informerte videre om at kløe og tegn på utbrudd startet tre dager tidligere, den 20. mars. Klager fortalte også at de hadde informert resepsjonen samme dag, som de kontaktet Ving på reisemålet den 23. mars.

Etter at klager reiste hjem, fortsatte Vings kolleger på reisemålet å kontakte hotellet for å undersøke forholdet. Hotellet informerte om at nye gjester bodde på rommet og de får ikke mulighet til å ta prøver og undersøkelser før den 29. mars. I samtaler med hotellet under denne perioden fortalte de at det ikke var veggedyr på rommet. Gjestene som bodde på rommet, hadde heller ingen plager med stikk fra insekter.

Vings representant på Vings reklamasjonsavdeling har gått på kurs i regi av Intertek Cristal i emnet: Veggedyr. Veggedyr er insekter som forer på blodet til dyr og mennesker. Veggdyr forer utelukkende på blod og må gjøre dette regelmessig for å overleve og utvikle seg. Veggdyr utvikler seg i 3 hovedstadier: Det vises først som et hvitt egg på omtrent en millimeter langt. Egget klekkes etter 10 til 14 dager. Voksne hunner legger 2 til 5 egg per dag, med en total på mellom 300 og 500 egg gjennom livet. Egget forvandles deretter til en nymfe. Utseendet til nymfen endres i henhold til 5 hudskifter. Nymfen ser ut som det voksne insektet, men er mindre. Den er gulaktig/hvit i fargen. Den mates på blod som de voksne, men er mer sårbar for faste. Nymfen blir voksen etter 4 til 6 uker.

Klager viser til at de har kontaktet et skadedyrfirma og vist de bilder. Skadedyrfirmaet skriver at det trolig kan være veggdyr. Ving har også sett på bildene og av den grunn konkluderte de med at det trolig kan ha vært veggedyr og de satte derfor i gang med nøye undersøkelser.

At undersøkelser gjøres etter at klager har dratt hjem er ikke uvanlig, tatt livssyklusen i betraktning, som forklart her ovenfor. Det er også større sjanse for å skulle finne veggedyr, avføring og skall etter døde dyr.

Ving har lest anmeldelsen klager har lagt ved fra TripAdvisor og bemerker at denne er skrevet av en gjest som var på hotellet 22. juni 2016, for snart 8 år siden. Hotellet har 212 rom og har åpent året rundt. Ving betviler ikke at kunden som skrev anmeldelsen klager viser til, har opplevd veggedyr. Store hotell med mange boende gjester har nok, og vil nok på ett eller annet tidspunkt, oppleve å få veggedyr.

Etter undersøkelser av rommet klager har bodd i, kan Ving konstatere at det ikke er, eller har vært veggedyr i rommet klager fikk tildelt.

Ving vet at veggedyr sprer seg raskt. Når renholdspersonalet bytter sengetøy, kastes dette i rengjøringsvogner personalet har. Dette er den største "smittekilden" og en av årsakene til at veggedyr spres raskt. Ving skriver at det sjelden kun er utbrudd på ett rom, men veldig ofte også på flere rom. Klagers rom har vært bebodd av andre gjester etter at klager sjekket ut. Det er ikke rapportert at disse gjestene opplevde samme bitt/stikk som klager.

Ving har anført at de fra 1. mars 2024 til 31. mai har hatt boende 273 personer på hotellet. Ving har ikke fått andre henvendelser vedørende veggedyr.

Ving har ikke tilbud klager prisavslag på reisen da det etter nøye undersøkelser ikke er funnet spor etter veggedyr i rommet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med All Inclusive på Mogan Princess & Beach Club, Playa de Taurito, Gran Canaria i perioden 16.03.2024 - 23.03.2024. Totalpris 21 006 kroner.

Klagen gjelder veggdyr på hotellrommet. Det er i forbindelse med klagen fremlagt bilder av svarte prikker på madrassen og røde merker på huden til klager. Pelias har vært inne og sagt at det kan være veggdyr, men at dette ikke kan sies med sikkerhet ut ifra bare å se på bildene. Ving har bestridd at rommet hadde veggdyr. Det er vist til at de har gjort egne undersøkelser og at gjester har bodd på det aktuelle rommet i etterkant uten at det har kommet rapporter om veggdyr. Nemnda mener at det ikke er tilstrekkelig bevist at rommet hadde veggdyr. Pakkereisenemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
Fanny Helle (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)