

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder kakerlakker og insekter på rommet, Tenerife.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

92/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 13.816,-

Saken gjelder:

Saken gjelder kakerlakker og insekter på rommet, Tenerife.

Klager anfører at de allerede ved ankomst sent på kvelden oppdaget krypdyr på komfyren og kjøkkenbenk. Neste dag så de seg litt bedre omkring og så at leiligheten var dårlig rengjort med skitt på lister m.m.. Om kvelden var det store kakerlakker flere steder på gulvet og badet og oppi sengene, på kjøkkenet og i en toalettmappe.

De sa fra til resepsjonen og fikk med en sprayboks. Da de begynte å spraye, kom det frem masse skadedyr fra bak kjøleskapet og ned ventilene etc.

Neste dag fikk de tilbud om nytt rom - der gikk det 6 kakerlakker på veggen.

Enda et nytt rom ble tilbudt, men det måtte vaskes først. Også der kom det frem kakerlakker. Etter kontakt med Star Tour fikk de tilbud om kr.900,- i kompensasjon eller en utflukt eller leiebil. Dette ble avslått av klager. Den dagen de reiste, var det kakerlakker på badegulv, i badekaret og på kjøkkenbenken.

Etter klagers oppfatning var hovedårsaken til de store mengder kakerlakker o.a. svært dårlig renhold. Han krever reisens pris refundert og kompensasjon for 10 ødelagte feriedager.

Star Tour har anført at kakerlakker ikke anses som en mangel som det gis prisavslag for. Kakerlakker i sydlige strøk er vanlige og bekjempes med spray, som ofte må gjentas. Dette informerer Star Tour om på sine nettsider.

Star Tour anfører videre at mangler må tas opp med deres stedlige representant, eventuelt etter først å ha tatt opp problemet med hotellet.

Det er først fra det tidspunktet problemet er meldt til Star Tour at det kan gis prisavslag hvis det ellers er grunnlag for det. I dette tilfelle fikk klager ny leilighet samme dag Star Tours guide ble kontaktet.

Star Tour har likevel tilbudt en kompensasjon på kr.1.500,- eller et gavekort på kr.2.000,.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal få anledning til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden sier fra om problemet til den stedlige representant.

Kakerlakker på rommet utgjør normalt ikke en mangel som berettiger til prisavslag. De er noe man må være forberedt på å bli berørt av under opphold på sydlige breddegrader. De bekjempes til vanlig med spraying, og gjentatt spraying er ofte nødvendig.

I dette tilfelle synes mengden av kakerlakker på det rommet klager hadde de to første nettene å ha vært langt større enn det en kan forutsette at en reisende må avfinne seg med og som kan avhjelpes med spraying.

Reklamasjonsnemnda finner det naturlig at klager i første omgang tok problemet opp med hotellets resepsjon før han tok kontakt med Star Tour.

På det tidspunktet hadde så vidt forstås også hotellet ordnet med annet rom, som skulle vaskes før klager flyttet inn. At Star Tour ble kontaktet først dag 3 tillegges beror i dette tilfelle ingen vekt når det gjelder fastsettelse av prisavslaget størrelse.

Reklamasjonsnemnda finner etter en helhetsvurdering at prisavslaget passende kan settes til kr.3.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.3.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.