

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet insekter på rommet og mangelfull rengjøring.

### Dato

20.06.2019

### Saksnummer

2019-00719

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Clubhotel Riu Karamboa, Sal Rei, Boa Vista, Kapp Verde i perioden 03.04.2018 - 17.04.2018. Totalpris kr. 29.224.

Klager var ikke fornøyd med:

- Rengjøring
- Hotell

Klager skriver at det var små, svarte krypdyr over hele leiligheten. Hundrevis på vegger, gulv og tak. Klager klødde over hele kroppen når de la seg om kvelden, men de hadde ingen merker etter bitt. Sengetøyet ble byttet uten at dette hjalp. Mange netter måtte klager stå opp for å dusje, så det ble lite søvn. De grudde seg til å gå tilbake i leiligheten for å sove.

Klager kontaktet TUI som fikk renholdspersonalet til å spraye rommet med gift to ganger. Det ble en intens lukt og det var ubehagelig å sove der. Klager fikk sår hals, kvalme og hodepine. Alle klær luktet "giftstoff" i flere dager. Insektene ble færre, men på langt nær borte. Etter at det ble sprayet oppdaget klager at de også krøp i sengeklærne, på puter og laken.

Klager ba om nytt rom og de fikk tilbud om å bytte neste dag. Klager ble vist til en annen del av området og håpet dette skulle være løsningen. Klager kontrollerte veggene og bak gardinene og så at det også i dette rommet var de samme småkrypene. Klager anså at det derfor ikke var noen hensikt å bytte rom. Fra resepsjonen ble klager fortalt at insektene ikke var farlige.

Klager er klar over at TUI ikke er ansvarlig for insekt/dyr på stedet, men de hadde forventet et renere rom på et 4- stjerners hotell. Det var støv i hjørner og på lister, "myggede" gardiner og lamper.

Klager var i kontakt med TUIs representanter flere ganger. De ba klager prøve å ordne opp selv direkte med hotellet. Klager gjorde som han ble bedt om, uten at forholdene bedret seg. Klager ble fortalt at det ikke fantes noe annet hotell i nærheten som TUI hadde avtale med.

Klager krever 50 % av reisens pris refundert, kr. 14.000, eller en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Infrastrukturen på Kapp Verde øyene er under stadig utvikling, men at standarden er ikke som i Skandinavia. Det finnes ikke eksterne «skadedyr- firmaer». TUI er en stor hotellkjede med hoteller i mange land og de følger selv opp slike forhold på Kapp Verde.

Da klager henvendte seg til TUI etter hjemkomst, den 23. april 2018, var reisemålet Kapp Verde stengt for Skandinaviske gjester og den stedlige representanten som jobbet på hotellet hvor klager bodde, jobbet ikke lenger for TUI. Det foreligger derfor ingen rapport fra TUIs stedlige representant.

Klager skriver at de var i dialog med TUI på feriedestinasjonen før hotellpersonalet sprayet rommet. Det er ukjent for TUI om klager ga beskjed til hotellpersonalet om at forholdene ikke ble tilfredsstillende nok avhjulpet. Dersom klager ikke var fornøyd burde han ha tatt videre kontakt med TUIs stedlige representanter og fortalt at de ikke ønsket å bo på dette hotellet. TUIs reiseleder kunne ha undersøkt muligheten for å flytte de til et annet hotell.

RIU Karamboa ble bygget i 2008 og har 750 rom. I perioden 04.05.2018 - 29.03.2019 har TUI kun mottatt 12 reklamasjoner som gjelder insekter fra kunder i Sverige, Norge og Danmark. Etter TUIs syn kan insekter følgelig ikke har vært et stort problem for hotellet.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr. 1.500 overført til konto eller et reisegavekort på totalt kr. 2.500 ettersom de hadde flere insekter på rommet enn det de burde vært forberedt på.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge 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 normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren anfører at han hadde et svært stort antall bitte små sorte insekter på rommet. Insektene skal ha befunnet seg på veggene, spesielt bak gardinene og etterhvert også i sengene. Sengetøyet ble skiftet og rommet sprayet mot insektene, uten at det hjalp nevneverdig. Insektene var ikke av et slag som ga utslett, men ifølge klageren klødde han slik at han måtte stå opp om natten og dusje. Han kontaktet hotellet og ble tilbudt å bytte rom, men det fant han ikke hensiktsmessig da det også var insekter på det rommet han ble tilbudt. Det er ikke skrevet noen rapport om forholdet av arrangørens stedlige representant.

Arrangøren har vedlagt en liste over klager på insekter inngitt av skandinaviske gjester som bodde på hotellet i perioden 4. mai 2018 til 29. mars 2019. Det er registrert 13 klager. Hotellet har 750 rom. Nemnda kan, basert på disse tallene, ikke se at insekter kan ha vært et stort problem på hotellet.

Det er den som påberoper seg å ha et problem som har bevisbyrden. I denne saken er det ikke fremlagt tilstrekkelig bevis for de manglene som er påberopt, nemlig dårlig renhold, mugg på gardinene og store mengder insekter. Arrangøren har ikke mottatt noen rapport fra den stedlige representanten om at forholdet er tatt opp på stedet på en måte som ga turarrangøren en mulighet til å avhjelpe manglene.

Den mest vanlige måten å dokumentere avvik på, er å ta bilder av de forskjellige punktene det klages over. I denne saken er det ikke tilbudt noen form for bevis ut over en billedfil som ikke lar seg åpne (Watermark). Nemnda finner på denne bakgrunn at det ikke er sannsynlighetsovervekt for at manglene var så omfattende at det bør gis prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold i sitt krav.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)