

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder kakerlakker og maur, Kreta.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

171/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 46.240,-

Saken gjelder:

Saken gjelder kakerlakker og maur, Kreta.

Klager anfører at ferien ble ødelagt på grunn av kakerlakker, maur og beltedyr i leiligheten. Allerede da de skulle lage lunsj den dagen de ankom, krydde det av maur. Senere dukket det også opp kakerlakker og beltedyr.

De ga beskjed i resepsjonen og de fikk utlevert spray som ble flittig brukt og mye av maurproblemet ble borte. Den 5.dagen ble det brukt et skadedyrfirma til å sprøyte kloakken. Da var de fri for kakerlakker i 1 1/2 dag. Deretter var kakerlakkene tilbake.

De var i kontakt med Ving under hele prosessen. De fikk tilbud om en leilighet i en bakgate, noe de ikke ønsket. Etter at 9 dager av ferien var ødelagt, ble de plassert på Sunprime. De fikk dermed egentlig bare 4 dager ferie.

Heller ikke på Sunprime fikk de det de hadde betalt for.

Klager mener Ving visste at det var slike problemer med den leiligheten de fikk, og de krever en større kompensasjon enn de tilbudte kr.4.000,-.

Ving benekter at det er et kjent problem at den aktuelle leiligheten er infisert av insekter, hvilket den heller ikke er. Deres Claims Manager på reisemålet har vært der

de fire siste sesongene og er ikke kjent med dette. Det hotellet gjestene ble flyttet til, er kategorisert med 4 vinger og hadde kostet kr.6500,- mer å bestille hjemmefra.

Der fikk de balkong mot hav og basseng inklusive frokost. Ving mener at det ikke var mer insekter på det første hotellet enn det man må regne med i sydlige strøk.

De har likevel tilbudt en kompensasjon på kr.4.000,-.

Nemnda bemerker:

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

I sydlige strøk må det påregnes forekomst av maur og insekter i rom og leiligheter i et visst omfang. Dette gir normalt ikke grunnlag for prisavslag for mangler.

Forekomster av slike insekter bekjempes med spraying som ofte må gjentas.

Er omfanget større enn det man normalt må forvente, kan det likevel bli aktuelt å anse forholdet som en mangel i pakkereiselovens forstand.

Basert på klagers beskrivelse av forholdene i saken her, finner nemnda å måtte legge til grunn at det var maur og insekter i et noe større omfang enn det som kan forventes. Nemnda kan ikke legge til grunn at dette var noe Ving var kjent med på forhånd. Problemet ble i første omgang søkt avhjulpet på vanlig måte ved spraying uten at det viste seg å være en fullgod løsning. Annen form for skadedyrbekjempelse resulterte i 1 1/2 dag uten kakerlakker. Med 5 dager igjen av ferien fikk klager flytte til annet hotell hvor nemnda legger til grunn at forholdene var tilfredsstillende.

Klager tilkommer et prisavslag for de mangler insektene utgjorde på det første hotellet. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at den kompensasjon som er tilbudt, er et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur 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.