

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Mus på hotellrommet.

### Dato

..

### Saksnummer

31/14P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Reisemål: Tenerife**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 5.982,-**

**Tidsrom: 171113 - 241113**

### Saken gjelder:

Mus på hotellrommet.

**Klageren oppdaget en mus på badet den tredje natten på hotellet. De tok kontakt med reiselederen, som flyttet dem til et annet hotell. Klageren ville ikke flytte tilbake til det opprinnelige hotellet da han og samboeren ble bedt om det. De fikk da bo på hotell Bellavista frem til hjemreise. De krever kompensasjon for tort og sveie og dekning av alle utgifter i forbindelse med hotellbyttet.**

Klageren har fått overført kr 1.200,- fra reisearrangøren. Han mener at han bør få erstattet halve reisens pris, nemlig kr 3.000,-.

**Apollo Reiser AS har kompensert gjestene med kr 2.700,- til dekning av ekstraomkostninger ved hotellbytte og for ulempen med musen. Gjestene ble flyttet til et annet hotell den første natten fordi det ikke var ledig rom på hotell Bellavista. Dagen etter ville de ikke flytte tilbake, og ble derfor boende på hotell Pez Azul resten av oppholdet. Klageren har hatt et utlegg i forbindelse med dette på ca. kr 1.700,-. I tillegg er det gitt en kompensasjon på kr 500,- pr. gjest. Reisens totale pris var kr 5.946,-.**

### **Nemnda bemerker:**

Det er ikke hyggelig å møte en mus på badet. Etter nemndas syn var dette imidlertid et hendelig uhell, som ikke kan karakteriseres som en mangel ved reisen.

Nemnda bemerker at mus er ett av de mest utbredte skadedyrene i verden, også i Norge. Reisearrangøren har opplyst at de ikke tidligere har fått klage på det samme forholdet på reisemålet.

Etter nemndas syn ble saken godt ivaretatt av reisearrangøren, som etter å ha blitt oppringt ca. kl. 03.30 om natten, greide å skaffe rom på et annet hotell, hvor gjestene etter eget ønske fikk fortsette å bo frem til avreise.

Nemnda finner at den kompensasjon som er utbetalt er tilstrekkelig i dette tilfellet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon ut over de kr 2.700,- som allerede er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.*