

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage over veggdyr i leilighet på Mallorca.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

214/11

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss AS

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: DKr. 13.114

Saken gjelder:

Saken gjelder klage over veggdyr i leilighet på Mallorca.

Klager anfører at hun ble svimmel og kvalm umiddelbart etter ankomst til leiligheten. Hun fikk en rekke bitt av noe som viste seg å være veggelus. På apoteket fikk hun en spray og antioxydanter mot allergiske reaksjoner.

Familien fikk veggelus med i bagasjen hjem og har måttet skifte ut klær og sende klær og sengetøy til vaskeri. Klager måtte sykemelde seg i 3 uker.

Klager ønsket ikke å bytte rom eller flytte til annet hotell som ble tilbudt når hun først hadde oppdaget veggelus på dette hotellet.

Solfaktor Pluss viser til at hotellet umiddelbart tilbød klager nytt rom og å vaske alle klærne. Klager ønsket ikke å bytte rom og ønsket heller ikke å flytte til annet hotell av samme standard. Hotellet har ikke hatt klager fra andre gjester vedrørende veggelus. Rommet ble gjennom søkt og ingen spor av veggelus eller insekter ble funnet.

Et skadedyrsfirma ble også tilkalt og heller ikke dette kunne finne spor etter lus eller skadedyr.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Veggdyr utover det som ofte må forventes ved reiser til Syden, kan etter omstendighetene bli å anse som en mangel. Det er vanskelig for nemnda å ta standpunkt til arten og omfanget

av problemet i dette tilfelle i og med at det er opplyst fra hotellets side at omfattende undersøkelse av rommet ikke viste spor etter veggelus.

Det ble imidlertid tilbudt både skifte av rom og skifte av hotell.

Dette ble avvist av klager. En turarrangør har etter pakkereiseloven rett til å avhjelpe en mangel og dermed unngå ansvar han ellers vill hatt.

Her ble turarrangøren avskåret fra å avhjelpe i og med at klager ikke ville flytte til annet rom eller annet hotell.

Nemnda kan da ikke anbefale noen kompensasjon utover de 200 euro som er tilbudt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale noen erstatning utover de 200 euro som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.