

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. kakerlakker i leiligheten.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

40/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. kakerlakker i leiligheten.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en to ukers reise til Tenerife med innkvartering i en 1-romsleilighet på SunClub Paraiso del Sol.

Den 1. desember oppdaget klager 5-6 kakerlakker som forsvant da han tente lyset. Han rapporterte dette til Vings guide neste dag. Han fikk en sprayflaske fra resepsjonen og lyktes å ta knekken på noen manuelt. Men på kvelden den 9. desember syntes han at dette hadde gått for langt og han flyttet på egen hånd til et nytt bosted. Utgifter til nytt bosted kr 3700. Han lot også klær og vesken bli stående i leiligheten ettersom han ikke ville ta med seg problemet hjem.

Klager reiste ikke på ferie for å jage kakerlakker og ferien ble ikke som han hadde tenkt seg.

Klager krever dekket kr 3700 for nytt bosted og en kompensasjon for ubehaget.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

SunClub Paraiso del Sol er et leilighetshotell med 3 vinger, med fin beliggenhet og enkelt innredede leiligheter. Hotellet er bygget i 1982 og renoverert i 2008 og 2012. Det består av 13 bygninger i 2 etasjer.

Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Kakerlakker oppleves ikke som et stort problem på dette hotellet. Det blir ikke rapportert flere tilfeller der enn på andre hoteller i området. I tilfeller med omfattende forekomst av kakerlakker vil gjester alltid bli tilbudt flytting. Dette tilfellet ble ikke oppfattet som spesielt omfattende i forhold til hva som anses normalt for Kanariøyene. Ved forekomster av kakerlakker vil det bli sprøytet eller lagt ut en gel i rommet. Ving fikk melding om kakerlakkene

den 5. desember. Det ble da sendt opp en vaskedame med spray. En sprayflaske ble satt igjen i rommet slik at klager kunne sprøyte ved behov. Dagen derpå, den 6. desember tok en Vingvert kontakt med klager på nytt. Klager forsikret guiden om at alt var fint og at han hadde fått den hjelpen han trengte.

Den 10. desember tok klager kontakt med Ving på nytt. Da hadde han flyttet ut fra Sun Club Paraiso del Sol på eget initiativ på grunn av at han hadde opplevd flere kakerlakker på rommet. Klager ønsket ikke videre hjelp fra Ving.

Dersom Ving hadde blitt kontaktet da problemene kom tilbake, hadde de hatt en mulighet til å kontrollere rommet nærmere og eventuelt tilby rombytte eller flytting til et annet hotell.

Ving har i ettertid ikke mottatt noen klager på kakerlakker fra gjester boende på Sun Club Paraiso del Sol.

Ving har ikke tilbudt prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Pakkereisenemnda legger til grunn at det kan være plage med insekter - blant annet kakerlakker - i subtropiske strøk. Dette opplyses det også om på reiseoperatørens nettsider. Insekter bekjempes i første omgang med spray, og behandlingen må noen ganger gjentas for å få bukt med problemet.

Pakkereisenemnda legger til grunn at klageren meldte fra til Vings stedlige representant om at det var kakerlakker på rommet den 5. desember 2014. Det ble sendt en person fra resepsjonen som sprayet mot innsekter og som satte igjen sprayflasken slik at klageren kunne bruke denne ved behov. Slik saken er fremstilt legger nemnda til grunn at klageren ikke brukte sprøyten, men i stedet flyttet ut da han den 9. desember igjen så kakerlakker. Han kontaktet Vings guide igjen først 10. desember, etter at han hadde flyttet til et annet hotell. Han ønsket da ikke videre hjelp fra Ving.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren ikke lot arrangøren få en mulighet til å kontrollere rommet og til eventuelt å arrangere et bytte av rom eller flytting til et annet hotell.

for den resterende delen av oppholdet. Dette er enn forutsetning for å kunne kreve prisavslag eller erstatning i ettertid.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.*