

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet insekter.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03376

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne, ett barn og ett spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet på Monte Feliz, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 09.02.2019 - 16.02.2019. Totalpris 17 648 kroner.

Ved ankomst lørdag 9. februar, oppdaget klager at det var insekter overalt i leiligheten. Klager reiste med to små barn, hvorav en baby.

Klager tok problemet opp med resepsjonisten samme dag som de ankom reisemålet. Det ble sprayet med insektsspray. Klager informerte om at hun har både astma og kols, men dette ble det ikke tatt hensyn til. Problemet ble ikke løst av insektsspraya. Klager pakket ikke ut noen klær, men beholdt de i plastposer hver dag.

Det følte ekstra skittent og ubehagelig å ha en baby på 4 måneder i leiligheten. De kunne ikke la han ligge på lekepledd på gulvet, men måtte bære han hele tiden. Klager hadde hodepine frem til de fikk flytte til en ny leilighet onsdag 13. februar. Klager betalte 55 euro for å flytte. Klager har lagt ved dokumentasjon fra TUI der det fremgår at de har refundert 120 euro som kompensasjon.

Klager skriver som kommentar til TUIs tilsvarende at det var sprekker i vegg der maur kom ut på badet, kjøkken, stue og soverom. Bak tv var det et hull i veggen de kom krypende ut fra. De krøyp i medisiner, mat og alt de hadde.

Klager krever kompensasjon tilsvarende prosentvis av de dagene som de ble sjenerte av insekter fra lørdag 9. februar – onsdag 13. februar; 5 av 8 feriedager.

Klagers krav: 10 625 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reiselederne ble kontaktet den 12. februar. Klager fikk flytte dagen etter.

TUI mener klager beskriver en større mengde insekter enn det som fremgår av bildene og som legges frem som bevis.

Klager har fått tilbud om en kompensasjon på 15 % av reisens totalpris, totalt 2 650 kroner eller et reisegavekort på totalt 3 500 kroner etter at de klaget da de kom tilbake fra Gran Canaria.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

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 ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Når det gjelder insektene, kontaktet klager resepsjonen som ordnet med at det ble sprayet på rommet. Klager har gjort gjeldende at hun fikk hodepine av insektssprayen grunnet astma og kols lidelse. Insektsspray er den vanlige måten å bekjempe insekter på i sydlige strøk og nemnda legger til grunn at klager ikke oppholdt seg i rommet mens det ble sprayet pga. sin helsetilstand. Klager tok først kontakt med turarrangør den 12.02.2019 og ble da flyttet til ny leilighet påfølgende dag. Av klagers fremlagte bildebevis fremkommer det mindre mengder maur og nemnda er enig med tjenesteyter i at klagers beskrivelse av insekts problemet synes noe større enn det som fremgår av bildematerialet. TUI har tilbudt klager et prisavslag på 2 650 kroner som tilsvarer 15 % av

reisenes totalpris. Etter nemndas vurdering synes en slik utbetaling å være samsvarende med det påberopte forhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)