

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, Playa de las Americas, hotell Parque de las Americas, 20. - 27. februar 2011. Krav om prisavslag grunnet maur.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

150/11

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 24.244

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Playa de las Americas, hotell Parque de las Americas, 20. - 27. februar 2011. Krav om prisavslag grunnet maur.

Klager har i det vesentlige anført:

Leiligheten klagerne ble tildelt ved ankomst var invadert av moskitos og maur.

Klagerne kontaktet resepsjonen. Klagerne ble ikke tilbudt ny leilighet og måtte overnatte på sofaen i stuen samt en madrass i kjøkkenet.

Da klagerne våknet den 21. februar, var bad, stue og soverom fullt av maur.

Sengeklærne som ble liggende igjen på soverommet var også fulle av maur.

Klagerne fikk senere samme dag flytte til en ny leilighet. Også her var det fullt av maur, og klagerne fikk etter å ha kontaktet resepsjonen enda en leilighet.

Klagerne skulle få beskjed neste dag om de kunne bli boende i denne resten av ferien.

Kl. 13 neste dag fikk klagerne beskjed om at de kunne bo i leiligheten til ferien var ferdig.

Apollo har tilbudt et prisavslag på 2 000 kroner. Klager mener det er for lite.

De hadde seks hele feriedager til disposisjon og rotet bort to hele feriedager pga. problemene. Klager mener at prisavslaget bør settes til en tredjedel av reisens pris.

Apollo har i det vesentlige anført:

På grunn av ander klimatiske forhold kan en bli berørt av insekter som maur, kakerlakker eller mygg. Dette uavhengig av hotellstandard. Det ytes ingen erstatning for ulemper med dette. Sier man fra i resepsjonen blir rommet sprayet, eller det finnes insektdrepende midler å få kjøpt på supermarkeder.

Det var i dette tilfellet mer maur enn man bør kunne regne med. Klagerne fikk flytte til annen leilighet. De fikk senere samme dag flytte til en tredje leilighet.

De bodde i denne leiligheten resten av ferien.

Apollo har tilbudt et prisavslag på kr 2.000.

Nemnda bemerker:

Maur og insekter er vanlig i sydlige land, og de reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette uten at det gir grunnlag for prisavslag.

Partene er enige om at maurplagen i dette tilfellet var større enn det man bør kunne regne med. Maurplagen anses således som en mangel ved reisen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Mangelen ble først søkt avhjulpet ved flytting til leilighet 70. Også her var det problemer, og mangelen ble først tilfredsstillende avhjulpet ved flytting til leilighet 51 om kvelden den 21. februar. Først neste dag kl 13 fikk klagerne beskjed om at de kunne bo i denne leiligheten resten av ferien.

Apollo har tilbudt klagerne et prisavslag på kr 2.000. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Vigdis Fiske, Amisol 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.