

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet insektbitt.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00148

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Las Lanzas, Las Palmas by, Gran Canaria i perioden 31.12.2016 - 07.01.2017. Totalpris kr. 6.000.

Klager fikk insektstikk på natten og anfører at stikkene ble forårsaket av veggdyr som hun tok bilde av. Personalet i resepsjonen så veggdyrene og flyttet klager til et annet rom. De sanerte rommet og ifølge klager aksepterte hotellpersonalet at de hadde hatt veggdyr. Men de desinfiserte ikke klagers klær, noe som førte til at veggdyrene ble med i klagers koffert til Norge. Ved hjemkomst fikk hun mange nye stikk og måtte til doktoren. Klager har vedlagt bilder og uttalelse fra legen.

Klager har sendt med kvittering for legebesøk og medisin på totalt kr. 781. Klager har ikke forsikring som dekker disse utgiftene. Hun har heller ikke økonomi til å kjøpe krem som dekker insektbittene eller at et skadedyrsfirma skal utføre en kontroll av leiligheten hennes.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har vedlagt rapport fra sine ansatte på reisemålet og rapport fra firmaet som ble innkalt for å sjekke og behandle rommet for insekter den 05.01.17. I

rapporten fremgår det at rommet ble behandlet for kakerlakk og rissnutebiller, oversatt fra spansk til norsk.

Ving anfører at hotellet har utført inspeksjon av leiligheten og sjekket den for veggdyr. De har ikke funnet noe som tyder på at det har vært veggdyr i senga eller i leiligheten. Det er

heller ikke registrert problemer med insektbitt i leiligheten hverken før eller etter klagers ankomst. Hotellet rapporterer om at de ikke har hatt veggdyr tidligere. Det forekommer imidlertid mygg og enkelte kan få en allergisk reaksjon etter myggbitt.

Ving råder klager til å ta saken opp med sitt forsikringsselskap.

I Vings e-post til klager av 10.01.17. foreslår Ving at klager tar kontakt med et skadedyrfirma som kan sjekke om insekter som veggdyr har kommet med hjem. Ving har ikke mottatt noen dokumentasjon på dette. Ving har mottatt en kopi av legeerklæring, men kan ikke se at denne stadfester årsaken til insektsstikkene.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag til prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS

Nemnda bemerker

Klageren anfører at hun ble bitt av veggdyr under et opphold på hotell Las Lanzas fra 31. desember 2016 til 7. januar 2017. Hotellet hevder at det ikke er funnet veggdyr noe sted på hotellet, og at hotellet ikke har hatt et slikt problem verken før eller etter det tidspunktet klageren var på ferie. Klageren fikk bytte rom. Rommet hun opprinnelig hadde ble ikke behandlet mot veggdyr, men sprøytet mot kakerlakker og rissnutebiller. Rissnutebille kan finnes i matvarer som har vært oppbevart varmt. De har etter de opplysningene som kan finnes på internett ikke mennesker som vert.

Klageren har vedlagt en rekke bilder av utslettet hun fikk. Det er hevet over tvil at hun har hatt et meget plagsomt utslett, men hva slags insekt det dreier seg om som har fremkalt dette, er det vanskelig for nemnda å uttale seg om. Det er f. eks ganske vanlig å bli bitt av moskitos. Får man en allergisk reaksjon på insektbitt kan det gi kraftige utslett.

Det er vedlagt en legeerklæring hvor det fremgår at legens tentative diagnose er menneskelopper eller skabb.

Slik nemnda ser det er det lite som tyder på at utslettene skyldes sengetøy og/eller hotellrom, og legeerklæringen støtter heller ikke opp om en slik smittekilde, ettersom både menneskelopper og skabb, etter hva nemnda forstår, må ha en mellomvert.

Sykdom som oppstår på ferie er en forsikringssak. Nemnda kan etter en samlet vurdering av det som er fremlagt ikke se at klageren har sannsynliggjort at hotellet eller reisearrangøren kan lastes for utslettene klageren fikk.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)