

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavsalg grunnet støy og veggdyr.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00536

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 4 voksne og 1 barn med innkvartering i to dobbeltrom på TRH Paraiso Hotel, Estepona, i perioden 18.07.2016 - 01.08.2016. Totalpris kr. 59.229.

Hele den første uken, i normal arbeidstid, var det pågående renoverings arbeide ved restaurantene. Dette innebar fjerning av gamle fliser, sliping og kutting med vinkelslipere. Det ble lagt nye fliser med støy og støv både under frokost og lunsj. Dette ødela mye av måltidene ved hotellet den første uken, og klager så seg nødt til å dra på stranden og andre steder i løpet av måltidene.

Klager ble bitt av veggdyr og måtte skifte rom, uten at dette hjalp. Begge rommene de fikk tildelt ved ankomst, i tillegg til det nye, var infisert av veggdyr. Om morgenen så klager insekter på madrasser og sengetøy. Det ene rommet ble stengt, hotell ledelsen påstod det var problemer med vannet. Klager så ved to anledninger at rengjøringspersonalet dro frem sengene og sprayet med insektsspray.

Tilbake i Norge måtte all bagasje, klær etc. rengjøres og fryses. En del måtte kastes da det ikke er mulig å fryse solkrem etc. Klager brukte i overkant av 20 timer på etterarbeide pga. veggdyr.

Ved hjemkomst, gikk klager til lege og til skadedyr kontrollen og fikk bekreftet at det var veggdyr.

Klager krever halve reisens pris, transport, kjøring og merarbeid i forhold til å hindre spredning av veggdyr i Norge, totalt kr. 39.614.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager kontaktet Reisegiganten først den 31.08.2016. Reisegiganten anfører at klager ikke tok kontakt i løpet av ferien. De fikk følgelig ikke mulighet til å hjelpe klager og ev. flytte de til et annet hotell.

Før avreise ble klager informert om følgende:

"Hvis det likevel skulle bli noe dere er misfornøyd med når det gjelder TRH Paraiso Hotel, Estepona, må dere først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med med deres hotellformidler Sunhotels på telefon eller Solfaktor (08:00-16:30) slik at vi får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentet".

Via Reisegigantens reisevilkår informerer de om følgende: "Fel och misstag under resans gång måste först hänvisas till hotellet. Om de inte kan råda bot på situationen ska vårt hotelleverantör kontaktas per telefon så att de får möjlighet att lösa problemet under resans gång. Telefonnummer finns i ditt resedokument/hotellvoucher. När kunden inte har försökt att lösa situationen på plats i kontakt med hotell och med vår hotellombud, förlorar kunden sin rätt att klaga efteråt. Hotell och arrangör har rätt att få möjlighet att rätta till brister under vistelsen. Tidsfristen för att överklaga till Reisegiganten AS är inom 4 veckor efter hemkomst. Överklagandet skall vara skriftligt, helst via e-post".

Reisegiganten undersøker alltid eventuelle klager med sin hotelleverandør Sunhotels og hotellet på plass. Hotellet bekrefter at det ble foretatt en mindre renovering i en del av restauranten, men all mat ble servert som vanlig. Hotellet har tilbudt seg å refundere kr. 4.126, men klager har ikke sendt sitt kontonummer.

Hotellpersonalet kontrollerte rommene, men fant ingen veggdyr. De foretok en desinfeksjon av rommet, noe klager var vitne til da de så personale med insektsspray. Reisegiganten skriver at det heller ikke ble funnet noen veggdyr av desinfeksjonsselskap.

Reisegiganten vil kompensere klager med 15% av hotellkostnaden, kr. 4.126 og som en «good will» ytterligere kr. 500 per person, totalt kr. 6.626.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

## **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.

Nemnda legger til grunn at klageren kontaktet hotellet, men ikke hotellagenten. Dette er for så vidt i henhold til regelverket. Hotellet flyttet klageren til et annet rom etter at han anførte at det var insekter i det første rommet, som klageren mener måtte være veggdyr. Han har forholdt seg i overensstemmelse til dette også etter hjemkomst, idet bagasjen ble sendt til frysebehandling.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, herunder en del bilder av utslett og rapporten fra Skadedyrkontrollen. Det fremgår ikke av rapporten at kontrolløren fant spor etter veggdyr, ekskrementer eller lignende i bagasjen. Opplysningene i rapporten er derfor i sin helhet en gjengivelse av klagerens opplysninger til kontrolløren om forholdene på feriestedet.

I klagen er det nevnt at det også skal foreligge en legerklæring, men den befinner seg etter hva nemnda kan se ikke blant dokumentene.

Nemnda legger til grunn at det er forholdsvis vanlig med insekter i sydlige strøk. Det er vanlig at hotellene sprayer mot disse. Veggdyr er imidlertid ikke vanlig, og et mye mer omfattende problem hvis det finnes. Rommene må i tilfelle desinfiseres. Hotellet har opplyst at de ikke har hatt veggdyr tidligere, og at ingen andre gjester har klaget over dette problemet.

I den forliggende situasjon er det klageren som har bevisbyrden for at bittene skyldes veggdyr. Nemnda kan ikke se at det er ført tilstrekkelig bevis for det. Veggdyrbitt er karakteristiske og går ikke over etter kort tid. Lege burde derfor ha vært oppsøkt for å sikre bevis i saken.

Det er klaget over byggestøy og byggeaktivitet i spisesalen. Arrangøren har tilbudt et prisavslag/kompensasjon på 15% av hotellutgiftene og en kompensasjon på kr. 2.500, totalt kr. 6.626. Nemnda finner at dette er et passende avslag.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag/kompensasjon ut over det som er tilbudt av arrangøren, kr. 6.626.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)