

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. insekter/maur på terrassen som forårsaket kløe.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

129/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. insekter/maur på terrassen som forårsaket kløe.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med innkvartering i et dobbeltrom med balkong eller markterrasse på Centara Grand Resort & Villas, Hua Hin i perioden 06.12.14 - 22.12.14.

Klagen gjelder maurangrep på hotellet. Ferieopplevelsen ble sterkt redusert av de små skadedyrene.

Hotellet hadde store kolonier av små maur på verandaen og klager ble bitt og måtte oppsøke sykehuset den tredje dagen av oppholdet. Bittene var ekstremt plagsomme og klødde verre enn noe de har vært bort i før. Ved første legebesøk var klager usikker på hva som kunne forårsaket stikkene. Legen foreslo noe han kalte «sandflies». Den andre gangen klager besøkte legen informerte de om maurene på altanen. Legen kalte maurene «itching ants» og det er en svært dekkende beskrivelse. Legen mente at bittene kunne skyldes maurene. Myggbitt ble utelukket fordi myggen ville stukket der hvor den kom til og ikke bare på føttene. Konsentrasjonen av hovne stikk var tett på føttene og kun spredt oppover leggene. På resten av kroppen var det kun unntaksvis bitt.

Klager tok opp maurplagen med hotellet allerede første gang de oppdaget maurene på verandaen og hadde fått de første stikkene. De ansatte på hotellet fortalte at problemet var kjent og at de tok sine forholdsregler ved å giftbehandle utendørs og holde et høyt nivå på renholdet innendørs. Klager erfarte imidlertid at renholdet på verandaene ikke var optimalt. Her ble det kun kostet, ikke vasket når de ba om rengjøring.

Etter det andre sykehusbesøket, en uke etter første besøk, fikk klagers kone påfyll av medisiner. Legen formante klager om å ta maurplagen opp med hotellet igjen og understreke alvorret. Tilbake på hotellet overleverte klager legens beskjed i resepsjonen. Rommet ble da vasket ned. Verandaen ble antakelig bare kostet, for det var like mye maur da de kom tilbake igjen. Da gikk de selv ut og lette etter maurgift i butikkene. Klager fant et middel som vi

strødde i sprekker og åpne sammenføyninger. Dette hjalp noe, men nye maur kom etterhvert fra naboverandaene og erstattet de klager hadde klart å utrydde. Kløen vedvarte hele ferien, også på flyet hjemover. Kløen ga seg først et par dager etter at de kom hjem.

Klager mener at Star Tour må kreve at hotellet tar maurproblemene på alvor. De så flere gjester med de samme kulene på bena. Klager mener også at Star Tour må informere de reisende om hvilke forholdsregler de må ta for å unngå lignende problemer og informere om hva de må gjøre hvis de får plagene. Ingen klager spurte kunne hjelpe dem. Sykehusbesøkene og medisinene var ikke til nytte, kløen var like ille, men betennelsen ble dempet. Hotellpersonalet var hyggelige og forståelsesfulle, men hadde ikke løsningene. Det hadde heller ikke apotekene.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er lei for at klager har vært så plaget med insektbitt/-stikk. Enten disse er fra maur, fluer eller mygg forstår de ut fra bilder og tekst at klager har slitt med dette under hele oppholdet, og også ett par dager etter hjemkomst.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 2.000. Årsaken til at de ikke har tilbudt en kompensasjon i form av kontant refusjon - er at Star Tour ikke kan holdes ansvarlig for at klager ble bitt av insekter, og konsekvensene dette fikk. I alle land finnes det ulike typer av insekter, og Thailand er ikke noe unntak. Hotellene forsøker å unngå at maur og insekter finner frem til hotellene, men dessverre er ikke dette like lett å unngå. Star Tour antar at det kanskje hadde hjulpet å bytte rom, men de kjenner ikke til om dette var mulig. Videre kan det naturligvis settes spørsmålstegn ved om hotellet kunne gjort noe mer enn å spraye og koste på verandaen for å forhindre maurenes ankomst. Star Tour har samarbeidet med Centara Grand Resort & Villas i flere år - og de har ikke tidligere mottatt klager på maur eller andre insekter.

Star Tour legger ved informasjon om insekter og dyr som fremgår på nettsidene:

[www.startour.no:http://www.startour.no/reise-med-star-tour/pa-reisemalet/hotellet/](http://www.startour.no/reise-med-star-tour/pa-reisemalet/hotellet/)

INSEKTER OG DYR

Uavhengig av hotellets standard kan det forekomme maur, mygg og kakerlakker. Det kan være lurt å ha med myggmiddel, og er du allergisk mot insektstikk må du ta med medisiner hjemmefra. Gi beskjed til reiselederen eller hotellpersonalet slik at rommet kan sprøytes. Hunder og katter går ofte løs. Bjeffende hunder og hanegal kan forekomme. Det gis ikke erstatning eller prisavslag for slike ulemper.

Star Tour råder klager til å kontakte sitt forsikringsselskap

Hua Hin er et reisemål som er på egen hånd, og Star Tour kan nås via telefon, mail, sms etc. Om mulig kunne problemet vært avhjulpet ved bytte av rom internt eller hotellbytte gjennom Star Tour. Klager har ikke kontaktet Star Tours representanter i løpet av oppholdet. Star Tour har følgende informasjon som blant annet er knyttet opp til kundens billett:

«Vår service: Reisen er på egen hånd

Du kommer ikke til å treffe guidene personlig bortsett fra på flyplassen ved ankomst og hjemreise. Enklest når du guidene via app'en «Min ferie» som du kan laste ned gratis til din smartphone. Du kan også kontakte guidene med sms, e-post eller telefon. De vil svare på dine spørsmål hver dag mellom kl. 8-20.

I akutte tilfeller kan du kontakte oss på vår døgnåpne vakttelefon, du får nummeret ved ankomst.

Star Tours guider på reisemålet

I løpet av ferien: svarer på spørsmål du har stilt via app'en, e-post eller sms innen 1 time alle dager mellom kl 8-20.

2 siste ukene før avreise: svarer på e-post innen 24 timer.».

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på totalt kr 2.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Nemnda har gjennomgått bildematerialet og de skriftlige uttalelsene fra sykehuset. Det finnes ikke tvilsomt at klageren har fått store deler av ferien spolert av sterk kløe. Nemnda kan ikke med noen grad av sikkerhet konstatere akkurat hvor klageren ble stukket, jfr. at legen har skrevet «sand flies», men da det er konstatert maur på verandaen, kan stikkene like gjerne ha skjedd der.

Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er en sak hvor det er naturlig å gi avslag i reisens pris. For det første har klageren ikke kontaktet reisearrangøren med sikte på å få hjelp der, eventuelt til å skifte hotell. For det andre ser nemnda dette som en forsikringssak. Hvis man av medisinske grunner får store deler av ferien spolert, bør dette tas opp med forsikringsselskapet med sikte på helt eller delvis å få ferieutgiftene refundert.

Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et reisegavekort på kr 2.000.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.