

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet forsinkelse, manglende wifi om bord, kaldt basseng og insekter.

### Dato

23.05.2019

### Saksnummer

2019-01003

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Jardin Del Atlantico, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 09.01.2019 - 16.01.2019. Totalpris kr. 8.444.

#### AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 09.01.2019 klokken 10:35

Faktisk avgangstid: 09.01.2019 klokken 11:15

#### ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 09.01.2019 klokken 15:05

Faktisk ankomsttid: 09.01.2019 klokken 15:35

Ifølge klager ble forsinkelsen på 30 minutter.

Stedet der forsinkelsen oppsto

Både Bergen (BGO) og Las Palmas (LPA)

Årsaken til at forsinkelsen oppsto

I Bergen: Da det nærmet seg boarding ble det kaotiske tilstander foran gaten fordi flyet ikke var klart. Etter en halv time ble det lagt til rette for boarding, men de reisende ble ikke delt inn i soner for ombordstigning. Dette førte til ytterligere forsinkelser.

På Las Palmas: Da flyet ankom Las Palmas var det ikke klargjort for avstigning.

Passasjerene måtte vente om bord i flyet i en ny halvtime, hvilket medførte ytterligere ubehag og problematikk fordi flyet ikke fikk koblet til gatesystemet på flyplassen, og

de måtte vente på tilkjørt trappeankomst. Flyet hadde heller ikke strøm til å sette på aircondition, hvilket medførte at det ble ekstremt varmt i den halvtimen de måtte vente.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt

Basseng: Dagen etter ankomst skulle klager benytte det oppvarmede bassenget på hotellet, men vannet var kaldt og klagers datter på tre år måtte avbryte badingen etter ti minutter fordi hun ble blå på leppene og skalv. Klager oppfattet det som at det var umulig å bade i bassenget. Samme ettermiddag tok de kontakt TUIs guider. De ga beskjed om at bassenget fremsto som umulig å bade i, og viste til det som fremkom på TUIs hjemmesider, hvor det ble opplyst at bassenget skulle være oppvarmet til mellom 22 og 23 grader.

Påfølgende dag fikk klager melding via TUIs app at temperaturen i bassenget var målt til 27,1 grader. Klager gikk da ned til bassenget og kjente på vannet, og etter det de opplevde, var det fortsatt umulig å bade. Klager kontaktet guidene på nytt og ba om å få være tilstede under målingen. Dette avviste guidene.

Funn av Skjeggkre: Ankomstdagen ble klager umiddelbart oppmerksom på at det var skjeggkre på rommet. Dyrene i seg selv er ikke skadelige, men de representerer en stor psykisk plage, hvilket ødela hele klagers ferie.

Klager hadde ikke frokost inkludert fordi de hadde planer om å lage frokost på rommet. Det torde de ikke, som følge av frykt for at dyrene skulle lokkes frem. Ferien ble spolt og oppholdet på hotellet ble ødelagt av dette. Dyrene krøp inni skap, langs vegger og klatret på veggen.

Dagen etter ankomst tok klager kontakt med reiseguidene. Forut for dette hadde de kontaktet resepsjonen på hotellet uten at noe ble gjort. Det fremstår som usikkert om de skjønnte omfanget av det de formidlet. Da klager formidlet skjeggkreproblematikken for guidene, ga klager beskjed om at de ønsket å bytte hotell. Dette ble avvist, og guiden sa at dette måtte en være forberedt på i utlandet. Etter en time ble det sprayet med et innsektsmiddel. Dagen etter var skjeggkreaktiviteten i gang igjen og sprayingen hadde ikke hjulpet. Etter hjemkomst måtte klager sette koffertene utendørs og fryse ned alle klær før de ble vasket i vaskemaskin.

Kombinasjonen av den psykiske plagen disse dyrene ga, frykten for å smitte bolig hjemme og det merarbeidet som oppsto ved hjemkomst gjør at klager opplever dette som en svært alvorlig mangel i forhold til det avtalte.

Manglende wifi på flyet fra Bergen: Forut for bestillingen var klager i kontakt med TUIs kundesenter for å forhøre seg om wifi-dekning om bord på flyet. De fikk bekreftende

meldinger på at det på Norwegians flygninger var wifi om bord på flyet. Dette var avgjørende for at klager valgte TUI, da de hadde med sin datter på tre år som ville benytte sin Ipad under flygningen. Da klager kom om bord i flyet ble de umiddelbart orientert om at det ikke ville være wifi under turen til Las Palmas uten at de fikk nærmere begrunnelse.

Klager krever et prisavslag tilsvarende 70 % av reisens kostnad, totalt kr. 5.911.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Når det gjelder temperaturen i bassenget, viser TUI til sin generelle informasjon hvor følgende fremgår: Hotellbassengene er kun oppvarmet hvis det er oppgitt i hotellbeskrivelsen og holder 22 grader eller mer. Oppvarmede basseng kan være noen grader kaldere enn 22 grader om morgenen, på kvelder og ved dårlig vær.

Klager ferierte på Gran Canaria i januar og da kan temperaturen på kvelden og på natten være kjøligere enn ellers på året.

Klager beskriver invadering av skjeggkre og legger ved bilde av et eksemplar. Det fremgår av rapporten at resepsjonspersonalet har gitt tilbakemelding om at de ikke har sett insekter i klagers leilighet. TUI har kun mottatt to reklamasjoner som gjelder insekter på hotellet.

TUI siterer klager: "Det fremstår som usikkert om de skjønnte omfanget av det vi formidlet». TUI mener at dersom de var usikre, burde de ha tatt kontakt igjen med stedlige representanter og påpekt dette.

Den mengden insekter klager viser til stemmer ikke overens med antall henvendelser TUI har fått etter hjemkomst fra kunder som har bodd på samme hotell, henvendelser til deres stedlige representanter eller til hotellet. Det er ikke lagt ved bevis på mengden klager beskriver. TUIs stedlige representant skriver at forhold rundt insekter på hotellet avhjelpes med insektspray. Dersom dette ikke hjelper bør en ta kontakt på nytt.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr. 130 eller et reisegavekort på kr. 150 grunnet manglende wifi på flyet fra Bergen

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.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Det er klaget over flere forhold. Flyavgangen ble forsinket 30 minutter fra Bergen og dørene ble ikke åpnet umiddelbart ved ankomst på reisemålet. Flyet manglet wifi til tross for at det er opplyst at alle Norwegians fly har wifi-tilgang.

Etter nemndas syn rekker disse forholdene ikke opp til den relevansteskelen som må forutsettes å gjelde for å gjøre mangelsbeføyelser gjeldende. Trafikkavvikling på flyplasser kan føre til korte forsinkelser. Når det gjelder Wifi er nemnda kjent med fra andre saker at internett-tilgangen tidvis kan falle ut, blant annet som følge av satellittoppdatering eller skade på en sender. Wifi er under enhver omstendighet et gratis tilbud når det foreligger. I denne saken er det tilbudt en refusjon på kr. 130, alternativt et gavekort på kr. 150 for manglende wifi, hvilket nemnda anser som tilfredsstillende.

Når det gjelder bassengtemperatur må det konstateres at det er uenighet mellom partene om hvilken temperatur bassenget holdt. Arrangøren har vist til at bassenget var oppvarmet, og i hotellprospektet er det opplyst at det skal holde 22 grader. I et basseng vil en slik temperatur føles som relativt kjølig. Etter nemndas syn er det ikke å forvente at et basseng som ikke er overbygget skal holde særlig høyere temperatur enn dette i vintersesongen. Januar kan være en kjølig måned også på Grand Canaria.

Det er klaget over at det ble funnet skjeggkre på hotellrommet. Nemnda er enig med klageren i at det antagelig fantes flere enn det ene han avbildet, i og med at dette er insekter som er lysskye og foretrekker mørket. Så vidt det fremgår av tilgjengelig informasjon er dette insektet et økende problem alle steder, også i Norge. På klagerens hotellrom ble insekter bekjempet på den måten som er vanlig i sydlige strøk, nemlig ved spraying av rommet.

Reisearrangøren har i sine generelle vilkår tatt forbehold om at insekter kan utgjøre et problem, og om at dette ikke er et forhold det kan kreves prisavslag for. Spørsmålet for nemnda blir om funn skjeggkre skal behandles på noen annen måte enn funn av andre insekter, slik som kakerlakker, maur etc.

Det er antagelig ikke lenger grunnlag for å kreve prisavslag ved kjøp av fast eiendom som viser seg å ha skjeggkre. Det vises til Agder lagmannsretts dom av 9. april 2019 hvor det fremgår:

"Lagmannsrettens flertall er for sin del etter en konkret og samlet vurdering av opplysningene i denne saken kommet til at det ikke er tilstrekkelig godtgjort noen verdireduksjon på eiendommen som kan gi grunnlag for prisavslag etter avhendingsloven § 4-12 første ledd."

I dette tilfellet var huset solgt med skjeggkre, som etter eierskifte ble behandlet av et skadedyrfirma som fikk populasjonen ned på et akseptabelt nivå.

Skadedyrbekjempere har anslått at halvparten av alle hus i Norge innen få år vil ha skjeggkre.

Nemnda har funnet spørsmålet om prisavslag etter funn av skjeggkre, vanskelig, og har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantenes syn er at ut fra utbredelsen av dette insektet over hele Europa, bør funn av denne typen insekt ikke bør behandles på annen måte enn funn av andre typer insekter. Det er mange insekter som fremstår som ekle, men som er såpass utbredt på feriedestinasjoner at det ville føre til relativt uholdbare tilstander for reiselivsbransjen hvis klager over funn av ufarlige insekter normalt skulle føre til prisavslag. Skjeggkre er ikke farlige for mennesker eller eiendeler. De livnærer seg stort sett på støv, papirrester etc.

Slik mindretallet, forbrukerrepresentantene, ser saken, er utgangspunktet pakkereiselovens mangelsvurdering og klagers berettigede forventninger.

I denne saken legger mindretallet til grunn at funnet av skjeggkre på hotellrommet i vesentlig grad bidro til å redusere klagers ferieglede og derfor innebar en mangel ved pakkereisen. Det vises til det som er opplyst bl.a. i media om at skjeggkre er vanskelig

og noen ganger umulig å bli kvitt. Selv om skjeggkre kun angriper papir og ikke treverk, er de ekle og uønsket å få i hus. Evt. smitte av boligen hjemme vil kunne resultere i omfattende arbeid med å få disse fjernet/reduisert. Skjeggkre skiller seg fra andre insekter ved at de i enkelte tilfeller ikke lar seg fjerne helt, og klager vil i tillegg kunne påføres økonomiske utgifter. Engstelsen og usikkerheten mht. å få disse med seg hjem i bagasjen må derfor anses som reell.

Etter mindretallets oppfatning, bør klager i denne saken gis et prisavslag tilsvarende 20 % av reisens pris.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold i sitt krav om prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)