

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tenerife, Playa de las Americas, hotell Compostella Beach, 25. oktober - 8. november 2010. Krav om prisavslag grunner dyr i sengen.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

277/09

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 19.790

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Playa de las Americas, hotell Compostella Beach, 25. oktober - 8. november 2010. Krav om prisavslag grunner dyr i sengen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Etter fire dagers ferie fikk klager utslett med kløe. Det begynte på bena for så å spre seg utover hele kroppen og ansiktet. Diverse preparater for å lindre kløen ble kjøpt på apotek, men var uten virkning. Den 2. november oppsøkte klager derfor lege. Han kunne fastslå at klager hadde en alvorlig allergisk reaksjon av ukjent årsak. Klager fikk medisiner (sprøyte, piller og krem) som skulle dempe kløen.

Sent 4. november oppdaget klager dyr på lakenet. Hun tok det «i klypa» og det viste seg da å være fullt av blod. Ved nærmere undersøkelse viste det seg at det på madrassene var fullt av døde dyr. Da de dro frem sengene, viste det seg at det var en hel «koloni» bak sengegavlen. De fanget noen i en plastpose som senere ble tatt med til legen.

Klager kontaktet Ving, og deres representant som var å så på rommet.

Han tilbød klagerne å bytte rom. Med bakgrunn i de erfaringer klagerne hadde gjort, var de skeptiske til å flytte, kanskje var det dyr der også. Klagerne foreslo at dersom rommet ble skikkelig rengjort og senger og madrasser byttet ut, kunne de bo der. Klagerne fikk beskjed fra

Ving om at rommet skulle rengjøres og senger/madrasser skiftes, for så senere på dagen få kontrabeskjed. Det var nødvendig med en grundigere «behandling» av rommet, og klagerne måtte derfor flytte.

Det ble samme dag oppdaget at også klagers mann hadde fått utslett.

Pga kløen var det ganske uutholdelig å oppholde seg i solen. Klagerne kunne heller ikke eksponere seg for sol på minst en halv time etter påføring av lotion.

En og en halv uke av ferien ble helt bortkastet pga kløe/utslett. Illusjon om sol- og badeferie ble borte i tillegg til dårlig søvn og hvile generelt pga kløe.

Klagerne krever full refusjon av en uke av ferien.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Ving finner det svært beklagelig at klagerne ble plaget med insekter ved bostedet. Ving har ikke tidligere hørt om dette ved bostedet, men beklager det inntrufne meget.

Klagerne tok opp problemet med Ving den 5. november. Vings reiseleder var med til leiligheten og kunne selv se innsektene i sengen og på veggen ved sengen.

Reiselederen tilbød omgående bytte til en annen leilighet, men klagerne ønsket ikke først å flytte. Hotellet ville da bytte ut både senger og madrasser.

Den 6. november meddelte klagerne at de likevel kunne ha flyttet.

Dessverre kan ikke Ving gjøre noe med et problem før Ving er informert om det.

Ving finner imidlertid saken beklagelig og vil imøtekomme klagerne en refusjon på kr 2.000.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Har pakkereisen vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Partene er enige om at det var dyr/insekter i klagerens seng og bak sengen.

Klager har opplyst at hun merket kløe/utslett fra 2. november, og at hennes mann oppdaget utslett tre dager senere. Klager har videre gitt en beskrivelse av utslett, kløe, nødvendigheten av å holde seg periodevis borte fra solen, problemer med nattesøvn m.v. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klagerne tok problemet opp med Ving samme dag som de ble oppmerksom på problemet. Dvs at de reklamerte så snart som mulig, noe som innebærer at de kan gjøre mangelsansvar gjeldende for den tiden de har vært plaget - dvs også for tiden før de kunne informere Ving om problemet.

Ving søkte å avhjelpe problemet så snart de var informert om det.

I første omgang ønsket klagerne en fullstendig rengjøring av rom med utbytting av seng og madrasser. Da det viste seg at rommet måtte desinfiseres flyttet de i stedet til en annen leilighet.

Nemnda finner det sannsynlig at utbyttet av siste ferieuke ble sterkt redusert som følge av dyrene/insektene i sengen, og nemnda er av den oppfatning at klagerne fikk en reise med vesentlige mangler.

Nemnda er av den oppfatning at manglene fikk så store konsekvenser for klagernes utbytte av ferien at formålet med reisen i det vesentlige ble forfeilet. Vilåårene for å heve reisen er da til stede. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes hele beløpet de betalte for reisen. Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes det de betalte for reisen. Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*