

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, særlig kakerlakker, Gran Canaria.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

38/12

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solfaktor Pluss**

**Destinasjon: Puerto Rico**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 18.963**

**Tidspunkt: 191111 - 031212**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, særlig kakerlakker, Gran Canaria.

**Klager anfører at av beskrivelsen av hotellet hadde det fremgått at det var mulighet for en matbit ved bassenget. Det fantes ikke, og de måtte derfor ordne med matstell midt på dagen.**

Klagers hovedpunkt er kakerlakker - det så ut som en invasjon og klager avlivet og spylte ned 25 stk i løpet av 14 dager. Fra resepsjonen fikk de en stor boks insektsspray. Etter flere klager ble de lovet at rommet skulle renses.

Det skjedde ikke, men de fikk enda en boks med spray.

Ferien ble ikke som forventet, lite søvn p g a konas frykt for kakerlakker.

**Solfaktor har anført at det er vanlig med kakerlakker på Gran Canaria på grunn av klimaet og at antallet varierer. Når det gjelder pool-baren, står det ikke noe om den i hotellteksten fordi det ikke loves at den er åpen. Gjestene på hotellet kan imidlertid bruke pool-baren på nabohotellet. Dette fremgikk ikke tydelig nok av informasjonen på nettsiden. Solfaktor har tilbudt 120 euro i kompensasjon fordi hotellet burde ha vært**

**mer behjelpelig med å spraye rommet mens klager var på stranden og fordi det ikke var opplyst om tilgangen til pool-bar på nabohotellet. 120 euro utgjør 10% av hotellprisen.**

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger på nettet eller i kataloger o l inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Kakerlakker er vanlig i sydlige land, og reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette uten at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning. Kakerlakker bekjempes normalt med spray og det er ikke uvanlig at spraying må gjentas.

Opplysningene i saken her tyder ikke på at problemer utover det klager måtte være forberedt på, men det kan synes som hotellet ikke ga den assistanse som kunne forventes. Reklamasjonsnemnda finner den tilbudte kompensasjon rimelig for begge de forhold klager har tatt opp.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover de tilbudte 120 euro.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*