

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Lanzarote, Playa de Las Americas, hotell Oro Blanco, 8. desember 2009 - 5. januar 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet midd i leiligheten.

### Dato

..

### Saksnummer

59/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 18.400

### Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, Playa de Las Americas, hotell Oro Blanco, 8. desember 2009 - 5. januar 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet midd i leiligheten.

### Klager har i det vesentlige anført:

Etter noen dagers opphold i den tildelte leiligheten oppdaget klagerne smådyr i leiligheten. Klager har mistanke om at det var fuglemidd. Klagerne fikk utslett og ubehagelig kløe.

Leiligheten ble sprayet uten at det hjalp.

Klagerne kontaktet Ving. De lovte å hjelpe klagerne, men fulgte ikke opp.

Klagerne måtte gjentatte ganger henvende seg til Ving.

Hver gang møtte de nye personer som måtte forklares hva det gjaldt.

Etter en uke fikk klagerne bytte hotell.

På det nye hotellet var det kakerlakker. Disse ble sprayet. Klagerne oppdaget etter en tid at de hadde fått med seg smådyrene fra det første hotellet.

De leverte klær til vaskeri og sa fra til hotellet og ba om at det ble sprayet.

Rengjøringspersonalet sa at de ikke så noen lopper i leiligheten.

Nå orket ikke klagerne lenger bruke tid på å kontakte Vings personell.

Det var svært liten hjelp å få, så det var bare slitsomt. Klagerne kontaktet lege og fikk salve til å smøre på stikkene.

Klagerne var på nippet til å reise hjem, men det var midt i jule- og nyttårshelgen, så de valgte å fortsette ferien. De sprayet sengene hver kveld og smurte seg med sitron. Det ble ingen vellykket ferie.

Det verste er at klagerne etter hjemkomst oppdaget at de hadde fått med seg smådyrene hjem. Dette har vært et rent mareritt, som fortsatt ikke er over.

Klager krever prisavslag og erstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klagerne tok kontakt med Ving og gir i den anledning uttrykk for at saken ikke ble tilfredsstillende fulgt opp, noe Ving beklager. Det kan synes som om Vings representant rapporterte hendelsen til hotellet og ba om at de måtte sørge for tiltak.

Neste gang klagerne hadde kontakt var 12. desember. Leiligheten ble sprayet en gang til, og klagerne fikk bytte leilighet. Påfølgende dag fikk klagerne tilbud om å bytte hotell den 14. desember. Klagerne flyttet da til Mar Ola Park.

Ved at klagerne hadde klaget på insekter i leiligheten på Oro Blanco valgte hotellet å tilkalle et firma som bekjemper skadedyr for å kontrollere den.

Firmaet gjorde ingen funn etter grundig undersøkelse i leiligheten.

Det er heller ikke registrert klage på insekter fra andre som har bodd i leiligheten.

Til tross for at klagerne fortsatt hadde problemer, var de ikke i kontakt med Ving fra midten av desember og frem til avreise 5. januar.

Klagerne har mistanke om at de har blitt utsatt for fuglemidd. Dersom blir utsatt for fuglelopper eller midd fra fugler vil dette være et forhold utenfor Vings kontroll.

Som følge av at klagerne ikke var fornøyd med renholdet på Oro Blanco, har Ving besluttet å gi en kompensasjon på kr 1.000.

### **Nemnda bemerker:**

Lopper, lus eller andre insekter i en ferieleilighet må etter nemndas vurdering anses som en mangel ved leiligheten uavhengig av om turarrangør kan lastes for dette eller ikke.

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.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

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.

Klagerne tok problemet opp med Ving noen dager etter ankomst.

Leiligheten ble søkt sprayet uten at klagerne mente at det hjalp.

Klagerne fikk så bytte leilighet og senere hotell. Klagerne tok ikke kontakt med Ving etter dette til tross for at det var omlag tre uker igjen av oppholdet.

Ving fikk følgelig ikke anledning til videre oppfølging overfor klagerne.

Leiligheten ble senere undersøkt av et skadedyr firma uten at en fant insekter. Hvorvidt dette skyldtes at det ikke hadde vært insekter i leiligheten eller sprayingen hadde vært vellykket vites ikke. Ving har imidlertid ikke mottatt klager fra andre som har bodd i leiligheten.

Klager har sendt et insekt til analyse til Folkehelseinstituttet.

Nemnda er ikke underrettet om resultatet av undersøkelsen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering faktum i saken så uklart at nemnda ikke finner å kunne komme med en anbefaling. Saken blir etter dette å avvise, jf nemndsavtalen pkt 8 der det heter at nemnda kan avvise en klage dersom saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen.

### **Vedtak:**

Saken avvises.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anita Agnemyr, Detur Norway 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.*