

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet sykdom.

### Dato

26.03.2019

### Saksnummer

2019-00268

### Tjenesteytere

Helsereiser

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til Alicante fra Stavanger med innkvartering i et hotellrom med halvpensjon på Reuma-Sol i perioden 17.11.2018 - 05.12.2018. Totalpris kr. 29.100.

Ved bestilling av reisen spesifiserte klager at hun var allergisk mot røyk og måtte bo i et røykfritt miljø.

Den siste uken fra lørdag 08.12 kom det noen i hotellrommet ved siden av som røykte, selv om det var røykeforbud. Klager fikk så store helseplager at hun måtte bytte hotellrom for å unngå å bli syk før hjemreise lørdag 15.12.2018.

Klager mener hun ikke hadde fått allergiske reaksjoner og hatt så store plager i over tre dager dersom det ikke hadde vært røyk i umiddelbar nærhet. Den siste uken slet klager med verk i bihulene, sviende øyne, irritert og sår hals, dundrende hodeverk og tetthet, samt smerter i brystpartiet. Dette var i tillegg til hennes revmatiske plager. Klager ble bedre etter å ha byttet hotellrom, så hun mener det må ha vært røyk i nærheten av der hun bodde.

Klager krever kompensasjon for den siste uken av oppholdet som ble ødelagt fordi klager ble utsatt for røyk.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er røykeforbud i alle leiligheter og hotellrom på Reuma-Sol. Det er lov å røyke utendørs på noen få utvalgte plasser. Da Reuma-Sol ble kjent med at gjesten klaget på røyklukt, tok hotellet umiddelbart affære, og hun fikk tildelt nytt hotellrom med en gang.

Helsereiser finner det underlig at klager opplevde røyklukt fra naborommet. Paret som bodde i naborommet ble kontaktet om forholdet, men ingen av disse gjestene røyker. De hadde heller ikke besøk av røykende personer.

Flere av personalet på Reuma-Sol undersøkte leiligheten, og ingen av disse kunne merke røyklukt, eller finne andre tegn på at røyking hadde funnet sted.

Det foreligger påstand mot påstand om det faktisk ble røyket på naborommet. Saken ble løst umiddelbart til klagers beste da hun fikk bytte rom.

Helsereiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

### **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 at det ble røkt på balkongen ved siden av klagerens balkong, og at røyk sivet inn til henne slik at hun ble syk av det. Hun fikk umiddelbart bytte rom da hun klaget over forholdet. Hun krever likevel prisavslag fordi noen dager ble spolert.

Slik nemnda ser saken, foreligger det påstand mot påstand, i og med at man ved undersøkelse av naborommet ikke fant noen tegn som tydet på at det hadde blitt røkt på rommet eller på balkongen.

Etter nemndas syn kan uansett ikke et eventuelt brudd på retningslinjene for bruk av hotellrommet lastes arrangøren, som ikke kan stå ansvarlig for eventuelle problemgjesters adferd.

Nemnda kan ikke se at det foreligger grunnlag for å gi prisavslag i saken.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)