

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mistanke om veggdyr i senga på hotellrommet.

Dato

17.04.2020

Saksnummer

2020-00684

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et superiorrom med balkong og havutsikt på Hotel Al Raha Beach i Abu Dhabi/ De Forente Arabiske Emirater i perioden 22.01.2020 - 29.01.2020. Totalpris 11 996 kroner.

Klager anfører at han i løpet av oppholdet fikk noen røde kløende prikker forskjellige steder på kroppen som han ikke forstod årsaken til.

På tirsdag ettermiddag 28.01.2020 da de hadde 1 natt igjen av oppholdet, mistenkte klager at stikkene var forårsaket av veggedyr/"bedbugs". Klager undersøkte den nederste delen av sengen, og fant flere slike dyr under kappen på den nederste madrassen. Klager gikk da umiddelbart og meldte fra til Apollos representant på hotellet. Hun kontaktet hotellets ledelse, og det ble mye styr og frem og tilbake med hotellpersonalet når de egentlig skulle spise en hyggelig middag i restauranten den siste kvelden. Klager fikk et annet rom natten før hjemreisen.

Klager har hatt ca. 16 bitt/stikk på kroppen. Hans kone har ikke merket noen bitt.

Denne hendelsen førte til følgende ulemper for klager:

- siste feriekvelden ble ødelagt og ikke noe hyggelig
- plagsomme og kløende stikk
- mye ekstraarbeid for med håndtering av bagasjen etter hjemkomst. Alt måtte pakkes ut ute, og fryses ned i flere døgn for å sikre at de ikke fikk insektene i eget hus

Klagers krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt et superiorrom med balkong og havutsikt på hotell Al Raha Beach i Abu Dhabi/ De Forente Arabiske Emirater. Hotellet har for øvrig klassifisering 4+.

I kontakt med Apollos reiseleder den 28.01.2020, dagen før hjemreise, oppga klager at han hadde mistanke om at de hadde veggdyr på rommet og at han hadde fått flere bitt. Da de skulle reise hjem påfølgende natt oppga klager at de ikke ønsket å bytte rom, men viste bilder av et insekt på mobilen, samt bitemerker på armen til Apollos reiseleder. Klager ønsket at reiselederen skulle videreformidle informasjonen til hotellet og undersøke mulighet for kompensasjon grunnet dette.

Apollos reiseleder informerte hotellet og gikk opp til rommet sammen med to representanter fra hotellet for å undersøke rommet, etter at det var avklart med klager at dette var i orden. De fant ingen tegn til veggdyr i rommet. Etter en stund kom ytterligere to representanter til fra hotellet opp på rommet. De fant heller ingen veggdyr. Apollos reiseleder gikk etter ny samtale med klager opp på rommet igjen, sammen med representanter fra hotellet, for å ta en ekstra sjekk. Ingen funn ble gjort.

Som en ekstra service til gjestene tilbød hotellet å vaske deres klær før de reiste hjem, noe klager skal ha takket nei til. Videre fikk klager igjen tilbud om å bytte rom den siste natten, men takket nei til dette. Apollo gjør i den forbindelse oppmerksom på følgende informasjon på www.apollo.no:

<https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/lokale-forhold>
"Insekter som fluer, maur, mygg og kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. For å unngå maur, pass på at du ikke lar mat ligge framme i rommet. Man får kjøpt effektive insektdrepende midler i butikker og på apoteket. Er du allergisk mot insektstikk, bør du ta med medisiner hjemmefra. På mange reisemål er det ikke uvanlig med husdyrhold i nærheten av hotellene og man kan derfor bli vekket av f.eks. hanegal eller forstyrret av kyr, hester, sauer og lignende. Hunder og katter går ofte løse. Som turoperatør kan vi oppfordre husdyreieren til å vise hensyn, men vi kan ikke kreve dyrene fjernet. Det gis ingen kompensasjon for ulemper med dyr og insekter."

Apollo viser videre til vedlagt beskrivelse av hotellet og rapporten fra sine reiseledere.

Har man et problem med bostedet, er det viktig å ta kontakt med Apollos reiseledere på plass så snart som mulig. Klager tok først kontakt med reiselederen dagen før hjemreise.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. (pakkereiseloven) § 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.

Saken gjelder klage på veggdyr. Klager fikk flere små bitt på ferien og mener dette kan knyttes til veggdyr på rommet. Han tok kontakt med Apollo siste dag før avreise. Apollo har undersøkt rommet og har ikke funnet veggdyr. Nemnda finner å måtte legge dette til grunn da det er vanskelig med noen grad av sannsynlighet i ettertid å konkludere med hva bittene skyldtes.

Etter arrangørens syn ble klager tilbudt vask av hele sin bagasje før avreise, noe klager takket nei til. Klager ble også tilbudt å bytte rom siste natt uten at han ønsket dette. Nemnda bemerker for øvrig at klager først kontaktet Apollo siste dag av ferien om forholdet.

Nemnda vurderer at det ikke er sannsynliggjort at stikkene skyldes veggdyr på rommet. Uansett er forholdene påberopt sent i ferien og klager takket nei til gode tilbud fra Apollo i den situasjonen som oppstod. Nemnda mener av den grunn at forholdet ikke gir grunnlag for prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)