

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for ulempe som følge av insektbitt.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

86/14P

Tjenesteyter

Allinclusiveno

Saken gjelder:

Krav om erstatning for ulempe som følge av insektbitt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge, totalt 4 personer, bodde på hotell Radisson Blu i Sharm el Sheikh fra 16.02.14 til 23.02.14. Alt ved reisen var prikkfritt hva gjaldt informasjon, service, flyreisen og hotellet inkludert fasiliteter, bortsett fra at klager ble «spist opp» av veggdyr.

Tidlig i uken hadde de mygg på rommet og var derfor påpasselige med å lukke verandadøren. De meldte fra til romverten og resepsjonen på hotellet, som skaffet dem en el.plugg med mygggift. Myggen var dermed utryddet på rommet.

Klager ble imidlertid plaget med bitt av det som mest sannsynlig er veggdyr.

Over 116 stikk talte hans kone opp lørdag før avreise. Klager har, etter hjemkomst, vært hos lege og bruker nå allergimedisin for å forsøke å dempe smerte og kløe. Også klagers kone og deres vennepar som bodde i samme etasje har fått stikk.

Klager har vært sterkt plaget og mener en kompensasjon for ulempen dette har vært for klager, både under ferien og etter hjemkomst, er på sin plass.

Allinclusive.no har i det vesentlige anført:

Allinclusive.no har vært i kontakt med hotellet etter at de mottok klagers brev.

Hotellet ligger i et tropisk klima og er vant med mygg og andre insekter.

Dette er noe som bekjempes gjennom strenge kontrollrutiner. Rommet som klager bodde på har hatt flere gjester etter at klager bodde der, men hotellet har ikke mottatt noen klager på insektbitt fra gjestene. Klager var i kontakt med hotellet angående myggplagene og i hotellets siste dialog med klager var de fornøyde med oppfølgingen rundt dette. Problemene med veggdyrbitt ble ikke tatt opp med hotellet.

Allinclusive viser til at klager heller ikke tok kontakt med deres representant på reisemålet angående dette. Kontaktinformasjonen står nederst på hotellvoucheren som klager hadde fått. Klager har heller ikke kontaktet Allinclusive.no's kundeservice.

Da de ikke har fått mulighet til å avhjelpe situasjonen finner ikke Allinclusive.no grunnlag for å utbetale noen kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår med all tydelighet av de vedlagte bilder at den personen som er avfotografert har mange innsektstikk/bitt. Det fremgår også av klagen og av legeerklæringen at hudlesjonene manifesterte seg i god tid før klageren forlot Sharm el Sheik. Legebesøket skjedde dagen etter hjemkomst, og legen har observert både ferske, hissiges stikk og eldre stikk med skorpe på.

Nemnda har ingen mulighet til å avgjøre hva slags insekter klageren har vært utsatt for. I afrikanske land er det en helt annen insekts- og bakterieflora enn i Norge. Stikkene behøver da nødvendigvis ikke skyldes skadedyr på hotellrommet, men kan skyldes bitt på stranden eller andre steder ettersom klageren antagelig oppholdt seg utendørs en del av tiden. Det er opplyst at det har bodd gjester i samme rom etter at klageren reiste og at disse gjestene ikke har klaget over stikk/bitt.

Hvis klageren hadde tatt problemet opp på reisemålet, ville det ha vært mulig å komme til bunns i det, blant annet ved å la et skadedyrfirma inspisere rommet. Klageren kunne også ha blitt flyttet til et annet hotellrom, og ville ha kommet under behandling tidligere.

Fordi klageren ikke meldte fra til reiserarrangøren ble arrangøren ikke gitt noen mulighet til å avhjelpe problemet. Fordi manglene ikke ble tatt opp på reisemålet kan reklamasjonsnemnda for pakkereiser ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan etter dette ikke anbefale at klageren gis noen kompensasjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.