

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull rengjøring og reiselederservice.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01578

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med charterfly for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt og balkong på TUI Blue Village Orquidea, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 24.0.2024 - 31.01.2024. Totalpris 19 440 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Reiselederservice

Klager har anført at det ikke ble tilfredsstillende rengjort på rommet til tross for at de ga beskjed mange ganger. Klager har også anført at rommet de fikk tilbud om å flytte til heller ikke var rent. Klager endte til slutt opp med å måtte bytte hotell etter at rommet aldri ble ordentlig rent.

Videre skriver klager om en aggressiv og skremmende opplevelse da hun filmet en av TUIs representanter.

Manglende renhold, hjelp og assistanse ødela klagers ferie.

Klagers krav: Refusjon av 5 062 kroner som de måtte betale for å bo på et rent hotell de siste tre nettene av ferien og kompensasjon for manglende renhold.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. januar 2024 bestilte klager en reise for 2 personer til Gran Canaria, Hotel Blue Village Orquidea fra 24. - 31. januar 2024, et dobbeltrom med havutsikt, balkong og frokost.

Orquidea er en del av TUIs familievennlige ferielandsby Blue Village Bahia Feliz, som består av 4 hoteller som ligger ved sjøen omgitt av grønne palmer, strandpromenade og med et utall av aktiviteter og fasiliteter. Hotellet er kategorisert med TTTT og ble senest renovert i 2016. Som det fremgår av TUIs nettsider, rangerer TUIs kunder hotellet til 8,2 av 10 mulige og 4 av 5 på TripAdvisor. Vurderingene indikerer generelt stor tilfredshet blant de reisende som har besøkt hotellet og TUI har mange faste gjester på hotell Orquidea.

TUI har sett på klagers bilder og videomateriale. Det fremgår at rommet ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Fuktansamlingene som kan sees i dusjnisiens nedre skinne kunne vært rensset bedre, noe som også gjelder telefonen. Det ble utført ekstra rengjøring av rommet samme dag som klager gjorde TUIs representanter oppmerksom på forholdene. Klager fikk tilbud om å flytte til et annet rom på hotellet, men takket nei til dette.

Etter hjemkomst har klager fått tilbud om et prisavslag på 1 700 kroner som tilsvarer 10 % av reisens grunnpris, noe klager ikke ønsket å akseptere. TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for å tilby ytterligere prisavslag eller refundere klagers utgifter til et annet hotell som de flyttet til på egen hånd den 28. januar og ble der resten av ferien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise med charterfly for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt og balkong på TUI Blue Village Orquidea, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 24.01.2024 - 31.01.2024. Totalpris 19 440 kroner.

Klagen gjelder manglende rengjøring og dårlig reiselederservice.

Det er enighet om at klagers rom ikke var tilstrekkelig rengjort ved klagers ankomst. Det ble utført ekstra rengjøring av rommet samme dag som klager reklamerte på forholdet. Klager fikk videre tilbud om å flytte til et annet rom på hotellet, men takket nei til dette da klager mente at dette heller ikke var rengjort tilstrekkelig. Klager besluttet da å bestille seg et nytt hotell for de siste tre dagene av oppholdet og krever i den forbindelse refundert 5 062 kroner, samt kompensasjon for manglende renhold de fire dagene de bodde på hotellet.

Når det gjelder anførselen om dårlig reiselederservice kan ikke nemnda se at dette er sannsynliggjort.

Det er på det rene at rommet måtte rengjøres, men nemnda mener basert på klagers film av rommet at rommet etter rengjøring er levert i henhold til avtale. Hotellet er kategorisert med TTTT og ble senest renovert i 2016. Det følger av pakkereiseloven §

27 at den reisende selv kan avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert dersom det er nødvendig med umiddelbar avhjelp, arrangøren nekter å avhjelpe mangelen, eller arrangøren ikke avhjelper mangelen innen fristen. I dette tilfellet vurdere nemnda at det ikke var nødvendig med umiddelbar hjelp og at rengjøringen som er gjort er innenfor hva som er akseptabelt.

Nemnda mener derfor at klager ikke hadde grunnlag for å booke seg inn på nytt hotell, verken etter pakkereiselovens bestemmelser om avhjelp eller etter muntlig avtale med TUI. TUI har tilbudt refusjon av 1 700 kroner for manglende rengjøring. Det anbefales at dette beløpet utbetales. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i ytterligere kompensasjon.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)