

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggearbeider og manglende varme på rommet.

Dato

18.10.2018

Saksnummer

2018-02151

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med markterrasse, all inclusive og direkte basseng utgang på Hotel Caravel, Tsilivi, Zakynthos i perioden 16.05.2018 - 23.05.2018. Totalpris kr. 19.829.

Ferien startet med at klager ikke fikk den glutenfrie maten hun hadde bestilt på flyet, hverken utreise eller hjemreise.

Ved ankomst fikk klager tildelt et rom med begrenset utsikt til hav, noe som stemte overens med hennes bestilling, men klager ble sjenert av byggearbeider på den andre siden av veien. Rommet lå 30 meter fra en byggeplass, og det var støy og støv, mens TUI reklamerte med et hotell i "naturområde med lokaltrafikk".

Rommet hun fikk flytte til var ca. halvparten så stort som det hun hadde bestilt, det lå under bakkeplan, hadde ingen varme og det var hverken begrenset havutsikt eller utsyn over bassenget. Klager måtte ligge fullt påkledt i et iskaldt rom, men fikk ikke sove fordi hun frøs. Klager ble syk av airconditionen og var utslitt av bla. søvnmangel da hun kom hjem.

Luftkjøleanlegget på rommet var satt til 16 grader og det var ikke mulig å skru opp varmen. Uansett hva hun gjorde, så blåste anlegget kald luft. Klager tok kontakt med resepsjonisten og fikk etter noen timer beskjed om at det ikke gikk an å sette på varmen fordi de da måtte varme opp hele bygningen. Hotellpersonalet fremskaffet en stor terrassevarmer som de satt inn på rommet. Denne fungerte, men var totalt uegnet til bruk innendørs i et lite rom da den avga altfor høy varme direkte fremover. Klager måtte til stadighet flytte den for at den ikke skulle lage brennmerker i vegger/møbler, og den kunne ikke stå på når de ikke var på rommet eller om natten.

Da klager bestilte reisen, var det merket av på informasjonen om hotellet at de hadde varme og ikke luftkondisjonering, noe hun også fikk bekreftet fra TUI per telefon. Opplysningene har blitt endret, noe også en av TUI's representanter på reisemålet bekreftet. Varme på rommet var helt avgjørende for klager da hun bestilte reisen. De ansatte på hotellet og TUI's stedlige representanter bekreftet at det var sentralvarme i det bygget som TUI brukte, men at den var skrudd av/endret.

På TUI's nettsider var alle rommene med direkte utgang markterrasse og delt swim-up markert med at de hadde begrenset havutsikt eller begrenset utsikt til svømmebasseng. Rommet klager ble flyttet til, var i en bygning hvor "første" etasje var gravd ned i bakken. Det var terrassedør i forkant, men ingen vinduer eller utganger i bakkant. I forkant av bygningen hadde man sprengt ut et "hull" slik at man fikk plass til en delt, smal "svømmestripe". Fra terrassen var det "utsikt" rett på en bratt oppoverbakke. Det var en vei som bandt bygningene sammen i på toppen av denne vollen, og alle de som gikk der så rett ned på klagers terrasse og rett inn i rommet.

Klager fikk ikke rom som bestilt og mener hele reisen ble helt ødelagt.

Klager krever refusjon av reisens pris på kr. 19.371.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt et rom som har luftkondisjonering, men det er ikke oppgitt varme på rommet. Det er mulig å bestille rom med markterrasse både med og uten utsikt. Størrelsen på dobbeltrom skal være 30-40 m².

Det fremgår av klagers billett at de har bestilt dobbeltrom med markterrasse og direkte basseng utgang. De har ikke bestilt med spesiell utsikt. TUI anfører at de ikke beskriver rom under bakkeplan, men det fremkommer av saken at klager flyttet til et annet type rom enn de rommene som TUI normalt disponerer. Det fremgår av rapporten fra reisemålet at TUI's representanter ikke er enige i at rommet lå under bakkeplan.

Klager fikk tilbud om fire ulike rom. Hotellet satt også inn et varmeelement i klagers rom.

Byggearbeider på naboliksområdet kan forekomme i turistområder. TUI viser til sine nettsider hvor de informerer om følgende: "Våre hotellkontrakter inngås året i forveien. Det kan derfor i mellomtiden ha startet byggearbeider. Byggearbeid er for øvrig vanlig i turistområder, så du bør være forberedt på det. Byggearbeider på hotellet er det mulig å regulere, men utenfor hotellet er det vanskelig å styre".

TUI gjør oppmerksom på at det ikke har vært endringer på TUI.no med hensyn til varme i rommene.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

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.

Nemnda har gått igjennom sakens dokumenter og legger til grunn at klageren i utgangspunktet fikk det rommet hun hadde bestilt og betalt for.

Rommet var imidlertid eksponert for kraftig byggestøy. Det fremgår av arrangørens reisevilkår og beskrivelse av feriedestinasjoner i syden at byggestøy kan forekomme fordi det ofte foregår vedlikehold eller bygging i de områdene hvor hotellene ligger. Det går imidlertid etter nemndas syn en grense for hvilken støy man uten å bli erstatningsansvarlig kan utsette gjestene for ved å ta et generelt forbehold i reisevilkårene. Det er opplyst at guiden på stedet også mente at støyen var svært forstyrrende.

Klageren hadde helseproblematikk som gjorde henne spesielt utsatt for plager i urolige omgivelser. Dette legger nemnda svært begrenset vekt på fordi den som har spesielle helseproblemer selv er ansvarlig for å avgjøre om reisemålet er passende.

Når det gjelder vurderingen av saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at støyen var såpass intens at den oversteg det gjester som ikke hadde spesiell helseproblematikk måtte finne seg i.

Klageren ble flyttet til rom som var av dårligere standard og som ikke hadde vanlig stillbart luftkondisjoneringsanlegg. Etter hennes syn var luften fra anlegget så kald at man ikke kunne oppholde seg inne. Klageren fikk etter å ha klaget en mobil varmekilde, som er beskrevet som en terrassevarmer som avga svært direkte varme i den retningen den ble stilt opp. Av bekymring for brannfaren kunne den derfor ikke benyttes andre ganger enn når klageren oppholdt seg i rommet.

Klageren flyttet flere ganger og oppholdt seg mye på hotellområdet i påvente av beskjed om flytting. Flertallet legger til grunn at dette ga liten feriefølelse og at både hun og datteren hadde begrenset utbytte av ferieuken.

Mindretallet, bransjerepresentantene, kan ikke se seg enige i prisavslagets størrelse. Mindretallet mener at arrangøren TUI i sin reiseinformasjon informerer om at reisende må være forberedt på å bli berørt av byggestøy ved å skrive: «Våre hotellkontrakter inngås året i forveien. Det kan derfor i mellomtiden ha startet byggearbeider. Byggearbeid er for øvrig vanlig i turistområder, så du bør være forberedt på det. Byggearbeider på hotellet er det mulig å regulere, men utenfor hotellet er det vanskelig å styre.»

Slik mindretallet tolker saken var byggevirksomheten ikke forstyrrende for alle rom på hotellet – kun noen få. Klager fikk flere tilbud om rombytte i andre deler av hotellet – men klager ville ikke godta disse grunnet A/C som ikke kunne stilles inn på varme. Slik mindretallet forstår dokumentasjonen fra arrangøren har det aldri vært mulig å stille inn høyere temperatur, og det skal ikke heller ha vært reklamert på dette.

Bransjens representanter mener at TUI's tilbud på kr. 6000,- (30%) eller kr. 8000 på gavekort er tilstrekkelig erstatning.

En samlet nemnd påpeker at klageren ikke har fått refundert det som ble betalt for flymat, ettersom det i forbindelse med bestillingen av flymat ble gitt feilaktige opplysninger om at maten var glutenfri.

Nemndas flertall anbefaler etter en samlet vurdering av klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 10.000.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 10.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)