

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og merutgifter til leiebil ved forsinkelse.

### Dato

23.05.2018

### Saksnummer

2018-00746

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for seg og sin sønn på fire år med innkvartering i en to-romsleilighet på Blue Star Cay Beach Princess, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 03.02.2018 - 10.02.2018. Totalpris kr. 11.174.

Klager var ikke fornøyd med:

- Støy
- Reiselederservice
- Beliggenhet

Flyet var forsinket seks timer og da klager kom for å hente leiebilen, var den utleid. Klager måtte betale ekstra for en dyrere bil.

Klager bestilte leilighet for seg og sin sønn på fire år på et sted som TUI beskrev som rolig og familievennlig. Klager fikk leilighet vegg i vegg med konsert/show scenen og det var et øredøvende lydnivå/støy fra scenen hver kveld mellom 19:30 og 22:00. Gutten på fire år fikk ikke sove før det var stilt. Hun klaget til hotellet dagen etter ankomst, men lite ble gjort og klager fikk beskjed om å vente. Hun meldte fra hver dag, uten at noe skjedde. Til slutt ba hun om å få en skriftlig bekreftelse fra hotellet på at hun hadde klaget hver dag, men dette fikk hun ikke.

Klager viser til at TUI i tilsvaret skriver at klager tok kontakt angående støyen siste dag, men dette stemmer ikke. Klager kontaktet resepsjonen dagen etter at hun ankom og ba om å få skifte rom. Klager fikk aldri beskjed om å ta kontakt med TUIs reiseledere, da hun meldte klagen. Men etter å ha klaget til hotellet alle dager og spurt om hva de hadde tenkt å foreta seg, uten at noe skjedde, tok hun kontakt med en fra TUI og ba om en bekreftelse på at hun hadde klaget hver dag og at ingenting var blitt gjort. TUIs

representant ga klager beskjed om at det var tilstrekkelig at hun hadde notert klagen i sitt system.

Klager krever å få dekket kr. 1.500 for en dyrere leiebil og kr. 3.500 fordi de måtte bo et sted med mye støy hver kveld i syv netter, totalt kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Flyselskapet TUIfly Nordic utbetalte erstatning etter EU forordning 261/2004 den 13. mars 2018 med kr. 7.960. TUI mener erstatningen bør dekke merutgiftene til leiebilen og gjør samtidig oppmerksom på at leiebilen ble ikke bestilt sammen med reisen og at den er ikke inkludert i billetten.

Etter TUIs syn må det forventes forstyrrelser fra underholdningen på hotellet. På Blue Star Cay Beach slutter underholdningen kl. 23.00. I tillegg til generell informasjon om støy, fremgår det på TUIs nettsider at rommene har forskjellig beliggenhet og at en ikke har rett til avslag i prisen selv om rommet har en mindre attraktiv beliggenhet. Dersom man blir sjenert av underholdningen, kan reiselederne undersøke mulighetene for romsbytte, men dette forutsetter at de blir kontaktet. TUIs guider fikk ingen mulighet til å ordne opp da de først ble informert om at klager ikke var tilfreds dagen før hjemreisen.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

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. 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.

Nemnda tar til etterretning at klageren måtte betale ekstra for en leiebil fordi flyet var forsinket. Det er imidlertid gitt kompensasjon i forbindelse med forsinkelsen, og denne

skal i praksis dekke utgifter som påløper som står i tilknytning til forsinkelsen. Det vises til EU forordning nr. 261/2004 artikkel 12 nr. 1:

"Anvendelsen av denne forordning skal ikke berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til denne forordning kan trekkes fra en slik erstatning."

Det samme fremgår av pakkereisevilkårene punkt 8.2 e).

Det er klaget over rommets plassering. Nemnda finner det ikke tvilsomt at klageren tok forholdet opp med resepsjonen ved flere anledninger uten at dette førte til at hun fikk bytte rom. Når man reiser med en fireåring er det forståelig at det er meget utfordrende å ha et rom som ligger nær en scene som har underholdning frem til ca. kl. 23.00.

Problemet i saken er imidlertid at klageren ikke tok kontakt med de stedlige representantene når hotellet ikke ga henne et annet rom. Press fra en stor arrangør som har mange gjester på hotellet gir ofte et bedre resultat enn enkeltklager. Det står i reisevilkårene hvordan man skal forholde seg i forbindelse med klager. Uvitenhet om dette er klagerens eget ansvar. Slik saken ligger an finner nemnda derfor ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Edwardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)