

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlige madrasser, mugglukt, insekter og lukt på badet.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-02303

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og ett barn med innkvartering i et dobbeltrom med ekstraseng for barn på Hotell Family Life Marmari Beach med All Inclusive, markterrasse/markbalkong, Favorite, Marmari, Kos i perioden 21.07.2017 - 04.08.2017. Totalpris kr. 51.001.

Klager er skuffet over at TUI ikke informerte om jordskjelvet som fant sted på Kos natt til den 21.07.2017. Den første informasjonen kom kl. 08:40, men da var klager allerede ankommet Gardermoen. Klager anfører at TUI burde informert kundene om jordskjelvet og forsinkelsen som oppstod.

Ved ankomst ble de plassert på et gammelt og nedslitt rom med dårlige madrasser. På badet var det mugg, insekter, lukt fra avløpet og lekkasje. Klager tok saken med hotellet direkte, men det var fullt og det var ikke mulig å bytte rom.

De klaget hele perioden fra 21.07 til 26.07.2017, mens TUI hevder at de først klagde den 23.07.2017. Da de tok kontakt med TUIs representanter, fikk de den samme beskjeden som fra hotellet om at det var fullt og ikke mulig å bytte rom. De skulle komme tilbake til klager med beskjed og da klager ikke hørte noe mer, tok de igjen kontakt med TUI den 23.07.2017.

Klager har tatt mange bilder og merket madrassene. De ble ikke byttet som TUI påstår. Det var de samme madrassene som de la på ekstra dyner. Dette hjalp lite når fjærene i madrassen sviktet.

Videre hjalp det ikke med spray mot insektene når de ikke fikk sprayet ned i hullene på badekaret og servanten der insektene kom ut og forsvant inn.

Klager mener rommet tilsvarte et to-stjerners, ikke et fire-stjerners hotell. TUI ga følgende beskrivelse av Hotell Family Life Marmari Beach: "Det er et moderne og elegant hotell med unikt utformede rom."

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I løpet av de tre første reisedagene fikk klager tilsendt fire sms vedrørende jordskjelvet og konsekvensene av dette. I løpet av ferien har klager ikke henvendt seg til TUIs guider for å få mer utdypende informasjon om dette.

Den 23. juli tok klager kontakt med TUIs guider og ga beskjed om at de hadde problemer med dårlige madrasser og maur. Klager ønsket å bytte rom, men det var ikke andre rom ledig på hotellet. TUI kontaktet hotellet og ba dem sette inn nye madrasser og at det skulle bli sprayet mot insektene.

De etterfølgende dagene hadde klager og TUI kontakt. Hotellet bekreftet den 24.07.2017 at madrassene var byttet og at det ble sprayet på rommet. Det ble lagt ekstra dyner på madrassene. TUI viser til informasjonen på sine nettsider hvor følgende fremgår: "Sengene kan være både mykere og hardere enn du er vant med hjemmefra."

Når det gjelder insekter viser TUI til følgende informasjon på sine nettsider: "Uavhengig av hotellets standard kan det forekomme maur, mygg og kakerlakker. Gi beskjed til reiselederen eller hotellpersonalet slik at rommet kan sprøytes. Det gis ikke erstatning eller prisavslag for slike ulemper."

Den 26.07.2017 fikk klager bytte til et annet rom. Klager bekreftet til guidene per telefon at madrassene var bedre i dette rommet.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på totalt kr. 3.600.

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.

Slik nemnda vurderer saken, har klageren opptrådt i henhold til regelverket. Han henvendte seg til hotellet om rommets tilstand rett etter ankomst. Det er vedlagt et meget omfattende bildemateriale som illustrerer dårlig renhold og dårlig vedlikehold, hvilket gir uhygieniske og svært lite hyggelige forhold og liten feriefølelse. To dager etter ankomst, den 23. juli, fremgår det at arrangørens stedlige representanter er informert. Heller ikke de lykkes med å få hotellet til å ta tilstrekkelig grep. Den 26. juli fikk klageren bytte rom.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som ble levert lider av mangler. Etter nemndas syn tok klageren opp problemene så snart det lot seg gjøre, først med hotellet og deretter med reiseselskapets representanter. Etter nemndas syn bodde han under utilfredsstillende forhold i fem av fjorten døgn. Reisens pris var kr. 50.000, hvilket gir en døgnpris på kr. 3.571. Nemnda anbefaler etter omstendighetene at klageren gis et prisavslag på 50% for hver av de fem døgnene som gikk før han fikk bytte rom. Avrundet utgjør prisavslaget kr. 8.900.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 8.900.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)