

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet soverom uten vindu, manglende varmtvann og insekter.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2017-00379

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Porlamar med markterrasse og bassengutsikt, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 31.12.2016 - 07.01.2017. Totalpris kr. 9.996.

Det var verken lufteventiler eller vindu på soverommet. Klager måtte opp om natten og oppholde seg i oppholdsrommet eller på badet for å trekke luft. Det var forferdelig å overnatte på soverommet. Det var ikke dør mellom oppholdsrommet og soverommet.

TUI viser til informasjonen på sine nettsider hvor det fremgår at soverommet ikke har vindu, noe de skriver fremgikk på nettsidene da klager bestilte sin reise, men klager mener dette er noe TUI har skrevet inn etter at han klaget. Klager anfører at det kan være at de skrev at det ikke var dør inn til soverommet, men de opplyste ikke at det ikke var vindu eller ventiler i soverommet. Klager mener at leilighet 304 burde vært et lager eller oppbevaringsrom.

Det var dessuten begrenset med varmtvann etter kl. 19.00 og insekter i leiligheten.

Klager krever å få refundert 60% av totalkostnaden for reisen. Klager fikk en ukes ferie ødelagt med lite søvn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at alle 2-roms leilighetene er på 32 kvadratmeter - slik det står på tui.no. Noen av 2-roms leilighetene har ikke dør eller vindu. TUI opplyser om dette på under hotellbeskrivelsen på tui.no.

TUI har en egen "faktabank" der all informasjon blir lagret i et system som heter PIM. Justeringer og endringer på samtlige tekster på tui.no blir lagret i denne databasen. Hver gang noe blir endret på TUIs web-sider, blir dette automatisk loggført med dato i PIM. TUI vedlegger dokumentasjon fra dette systemet - der de røde pilene viser hvilken dato den aktuelle teksten - markert i grønt - ble lagt inn på tui.no. Dokumentasjonen viser at fra og med 15. desember 2015 har det stått følgende: "En del leiligheter har soverom som mangler vindu, eller har vindu som ikke kan åpnes." Klager bestilte sin reise den 19. oktober 2016, hvilket betyr at informasjonen stod der da reisen ble bestilt.

Insekter på hotellrom kan forekomme. For å bekjempe dette får kundene ved forespørsel utdelt insektsspray i resepsjonen.

Da klager tok kontakt med TUIs medarbeidere den 4. januar, ringte TUIs guide til hotellet om det varme vannet. Hotellet opplyste om at alle leiligheter har en varmtvannstank på 30 liter. Mengden av varmtvann kan være begrenset da det ofte tar tid å varme opp vann igjen etter bruk. Klager kontaktet TUIs guider første gang den 4. januar.

TUI anser at det ikke har vært mangler ved innkvarteringen som berettiger til 60% refusjon av reisens pris.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.000 eller et reisegavekort til en verdi av kr. 2.000.

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.

Nemnda har gjennomgått de vedlagte dokumentene. Det fremgår at arrangøren har opplyst på sine nettsider at en del leiligheter har soverom som mangler vindu. Denne informasjonen har i følge arrangøren vært tilgjengelig siden 15. desember 2015. Nemnda legger dette til grunn, og kan da ikke se at dette forholdet innebærer en mangel. Nemnda anser det dog som en stor ulempe.

Det er videre klaget over insekter og over et defekt dusjhode. Insekter på rommene er et relativt velkjent problem i sydlige strøk. Det sprayes vanligvis mot disse hvis resepsjonen får beskjed om det. Det er videre opplyst at dusjhodet ble skiftet så snart det ble gitt beskjed om at det var i uorden.

Varmtvannstanken tilhørende rommet hadde en kapasitet på 30 liter. Det er opplyst at tanken begynner å fylle seg straks det blir tappet ut vann. Det medfører at vannet ganske raskt blir kjøligere og etter hvert kaldt. Nemnda anser det som en ulempe i et klima hvor det er påkrevet å dusje ofte.

Det er opplyst i hotellfakta at hotellet er bygget/oppusset i 1992/2007. Det kan da etter nemndas syn ikke forventes spesielt høy standard eller kapasitet på fasilitetene. Bygningsmessig standard har hatt en positiv utvikling i løpet av de siste 25 år. Prisen gir også etter nemndas syn en indikasjon om det. Det er betalt ca. kr. 5.000 per person for flyreise tur/retur Gran Canaria og en ukes hotellopphold.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at arrangørens tilbud om prisavslag på kr. 1.000, alternativt et gavekort kr. 2.000 utgjør et passende prisavslag for svært begrenset kapasitet på varmtvannstanken. Avslaget utgjør henholdsvis 10%, alternativt 20% av reisens pris. De øvrige punktene anser ikke nemnda som så alvorlig kvalitetssvikt at de utgjør mangler ved det leverte.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)