

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet skitten terrasse og at det ikke var lov å ha badeleker i bassenget som også var skittent, samt utflukt bestilt via hotellet.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00797

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et Premium Dobbeltrom med havutsikt, balkong og frokost på Hotell Le Meridien Lav Split, Kroatia i perioden 23.07.2022 - 30.07.2022. Totalpris 53 620 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Beliggenhet

Klager har anført at duer gjorde terrassen ubrukelig grunnet avføring og støy. Det ble ingen bedring til tross for daglige klager til hotellet. Duene var sjenerende, og det var ekkelt. Klager kunne ikke sitte på terrassen.

Videre skriver klager at bassenget var skittent og de fant lange hår i bassenget. Det var ikke lov til å bruke badeleker i bassenget på hotellet som TUI markedsførte som familievennlig. TUI oppga at det var kort avstand til Split, men klager ble ikke informert om at det var omfattende kø, noe som var et kjent problem, og at turister på hotellet ble frarådet å benytte taxi grunnet risiko for kriminalitet. Klager måtte derfor spise alle måltider på hotellet som ble svært dyrt. Klager bestilte båttur der hotellet lovet å stille med redningsvester til barn, noe de ikke hadde da klager kom til båten.

Klagers krav: Et betydelig prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Umiddelbart etter bestilling av reisen med TUI mottok klager en e-post med bekreftelse på bestillingen. Her gjør TUI flere steder oppmerksom på at klager må kontakte TUI dersom det er problemer med reisen. Dette fremgår også av e-post som klager mottok før avreise og av SMS som klager mottok ved ankomst reisemålet.

TUI har sendt nemnda "Message History" som viser all informasjon som ble sendt til klager. TUI mener det gjøres klart for klager, både før avreise og på ankomstdagen om hvordan de kommer i kontakt med TUI i ferien.

Dersom klager hadde kontaktet TUI mens de var på reisemålet, kunne de ha kontaktet hotellet og krevd at de fulgte opp klagerens henvendelser om fugleskitt og fjær på terrassen, samt at bassenget var skittent, og sørget for at hotellet utbedret forholdene.

TUI anser det ikke som en mangel ved reisen at det ikke fremgikk av hotellbeskrivelsen at det kunne være kø til Split og at man generelt må være forsiktig med å ta taxi. TUI vurderer dette som lokale forhold og gode råd fra hotellet.

TUI anser det heller ikke som en mangel at TUI ikke har oppgitt at man ikke har anledning til å ha badeleker i bassenget.

Dersom de reisende bestiller en utflukt direkte gjennom hotellet, kan TUI ikke holdes ansvarlig i forbindelse med klager på utflukten.

TUI viser til avsnitt 8.2, a) i reisevilkårene. Da klageren har unnlatt å kontakte TUI og dermed ikke gi TUI en mulighet til å utbedre manglene på reisen, kan TUI ikke se at det foreligger grunnlag for å imøtekomme klagers krav om prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i et Premium Dobbeltrom med havutsikt, balkong og frokost på Hotell Le Meridien Lav Split, Kroatia i perioden 23.07.2022 - 30.07.2022. Totalpris 53 620 kroner.

Nemnda mener det ikke er en mangel ved reisen at det ikke fremgikk av hotellbeskrivelsen at det kunne være kø til Split og at man generelt må være forsiktig med å ta taxi. Dette er forhold klager selv må undersøke. Nemnda mener heller ikke at det er en mangel at man ikke har oppgitt at man ikke har anledning til å bruke badeleker i bassenget. Når det gjelder manglende redningsvester ved bestilling av utflukt, blir dette et forhold mellom hotellet og klager og er ikke en del av pakkereisen mellom partene.

Klager har reklamert på duer som skapte støy og skitt på terrassen, hår i bassenget, det at man ikke fikk lov til å bruke badeleker i badebasseng og mye kø til Split. Det er på det rene at klager ikke har reklamert ovenfor TUI før etter at reisen var avsluttet. Det følger av pakkereiseloven § 26 at reklamasjonen skal fremmes uten ugrunnet opphold og TUI har av den grunn en adgang og plikt til å avhjelpe forholdene på reisestedet. Reklamasjonen hva gjelder dueproblematikk og manglende renhold i basseng, er begge forhold som med enkle midler sannsynligvis ville blitt avhjulpet enten ved TUIs direkte kontakt med hotellet, rombytte eller hotellbytte. Klager har videre gjentatte ganger på SMS blitt oppfordret til å ta kontakt med TUI dersom det var forhold hun ikke var fornøyd med på reisen. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)