

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag som følge av dårlig renhold på hotellet, samt mangelfull oppfølging fra hotellets ansatte og TUI.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-01220

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for to personer til leilighetskomplekset Puerto Mar på Gran Canaria i tidsperioden 29.10.16 – 12.11.16. Reisens totalpris var på kr. 22 974.

Klager anfører at det forelå mangler ved reisen som berettiger dem til et forholdsmessig prisavslag. For det første ble hotellrommet dårlig renholdt. Det var sand på gulvene, og fuktige laken og håndklær medførte dårlig lukt. Det var svært støvete og spindelvev under sengene, og også garderobeskapene var støvete.

For det annet anfører klager at reisefølget fikk mangelfull oppfølging fra hotellets ansatte og TUI. Klager hadde ønsket seg mer personlig service, og anfører at de måtte forholde seg til mange kontaktpersoner i løpet av oppholdet. Videre anfører klager at de var av den oppfatning at deres klager ikke ble tilstrekkelig fulgt opp av TUI.

Klager anfører at de forespurte bytte av hotell, og at et eventuelt hotellbytte ble bekreftet av arrangør, uten at dette ble gjennomført.

Klager har blitt tilbudt et prisavslag på kr. 2 500 i kontanter eller kr 4 000 i gavekort hos TUI, et tilbud klager har avslått, da de ønsker et større beløp i prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at kompensasjonen klager har blitt tilbudt på kr. 2 500 i kontanter eller kr. 4 000 i prisavslag er tilstrekkelig.

Arrangør anfører at de gjentatte ganger forsøkte å kontakte hotellets ansatte for å sørge for bedre renhold. Videre hevder TUI at det ikke var mulig å bytte bosted, da det ikke var ledig kapasitet på tilsvarende innkvarteringsmuligheter på stedet.

TUI anfører at størrelsen på deres prisavslag er tilstrekkelig for å dekke de mangler som oppstod.

Det vises for øvrig til brev fra TUI.

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 ser av korrespondansen at klageren klaget på forholdene allerede den 30. oktober, dagen etter ankomst. At det var for dårlig rengjort har guidene bekreftet, og det fremgår av den vedlagte loggen at problemet ble tatt opp med hotellet. De har videre hatt med seg rengjøringspersonale til rommet og forevist dem standarden på renhold, uten at det ble tatt tak i av hotellet i etterkant.

Nemnda bemerker at om arrangøren har problemer med å få gjennomslag i forhold til hotellets ledelse for helt nøkterne krav til renhold, er det arrangørens problem, som ikke skal gå ut over klageren, slik det skjedde i dette tilfellet. Klagerens rom ble ikke tilfredsstillende rengjort i løpet av et to ukers opphold. Det ser også ut til at det har vært mange å forholde seg til for klageren, som har brukt deler av verdifull ferietid i et forsøk på å få det han har betalt for.

Partene er enig om at renholdet var mangelfullt, men er uenige om hvilket prisavslag dette bør føre til. Nemnda finner etter en samlet vurdering at avslaget bør settes til 25 %. Det er ikke tvilsomt at mangelfullt renhold er et stort skår i feriegledden, i tillegg til den tiden som gikk med til å forsøke å få mangelen utbedret.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr. 5 700.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Aplo Reiser AS)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)