

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellets beliggenhet ved kjøp av en uspesifisert reise.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00333

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en uspesifisert reise, kategori 1, for 1 person til Gran Canaria i perioden 14.01.2017 - 21.01.2017. Totalpris kr. 2.528.

Klager har anført at hotellet han fikk tildelt rom på lå på toppen av fjellet i et meget isolert området hvor det ikke fantes noe liv i nærheten.

Veien fra hotellet til sentrum gikk nedover og tok ca. 30 - 35 minutter, og veien fra sentrum til hotellet gikk oppover og det tok ca. 50 - til 55 minutter, men det var umulig å gå til fots veien tilbake til hotellet grunnet stigningen. Det fantes ingen offentlig transport. Den eneste muligheten var drosje.

Klager krever refundert 140 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en uspesifisert reise kategori 1 og TUI viser til sine vilkår for uspesifiserte reiser.

Kunden hadde ingen avtale om beliggenhet og det var derfor ingen mangel ved innkvarteringen.

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.

Klageren har bestilt en uspesifisert reise og har betalt totalt kr. 2.528 inkludert flyreise.

Reisen skjer i henhold til arrangørens spesielle vilkår for uspesifiserte reiser. Man kan bli innkvartert på steder som ikke er en del av arrangørens offisielle program.

Etter klagerens syn lå hotellet usentralt til.

I arrangørens vilkår fremgår det at reisende som stiller krav til kvalitet og komfort ikke anbefales å velge uspesifisert innkvartering. Det samme gjelder reisende med gangbesvær eller handicap, samt reisende med barn. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted. Innkvartering skjer i rom eller leilighet av meget enkel standard.

Det er videre klaget over kakerlakker. Dette er et insekt som ofte finnes i sydlige land. Det er vanlig at det blir foretatt spraying av hotellrommet hvis hotellet får melding om slike problemer. Det ble også gjort i dette tilfellet. Klageren har for øvrig vært i kontakt med stedlige representanter på destinasjonen og fikk bytte rom. Han ble i etterkant kontaktet av en av reiselederne per sms for å høre om alt var i orden. Denne ble aldri besvart. Reiseledere antok da at problemet var løst.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale klagerne gis prisavslag eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)