

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-03767

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel Palma Bellver by Melia, Palma, Mallorca i perioden 06.10.2018 - 13.10.2018. Totalpris kr. 20.084.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende aircondition

Klimaanlegget var defekt fra og med den andre natten til og med den nest siste.

Klager krever kompensasjon for manglende aircondition fra ankomst til den dagen den ble slått på. De klaget først til hotellet for å få løst problemet. Da dette ikke hjalp, kontaktet de guidene den 10.10.2018. Klager mener de bør få et høyere prisavslag.

Klager krever en erstatning/prisreduksjon på 250 EURO per person, totalt 500 EURO.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok først kontakt med TUIs guider den 10.10.2018. Ifølge rapporten fra reisemålet ble aircondition slått på 12.10.2018.

TUI har tilbudt klager kompensasjon for tre netter med manglende aircondition med kr. 1.300 eller et reisegavekort på 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. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Partene er enige om at luftkondisjoneringsanlegget ikke fungerte på det rommet klageren hadde. Han klaget i første omgang til hotellet, som ikke greide å få det igang slik det skulle være. Det fungerte av og til, men aldri om natten. Etter noen dager klaget han til arrangøren, som slik nemnda forstår saken, heller ikke lykkes med å få anlegget reparert. Det fungerte først den siste natten. Den stedlige representanten har skrevet "AC was turned back on their last night 12/10".

Når saken ligger slik an, er det slik nemnda ser det, irrelevant om man klaget til hotellet eller arrangøren. Det var hotellet som måtte ta tak i saken, og anlegget ble først reparert 12. oktober. Da hadde klageren vært uten kjøling om natten i fem netter. Varme netter gir dårlig søvn, hvilket gjør at man ikke har særlig godt utbytte av ferien, slik som klageren beskriver. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 4.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 4.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)