

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy, maur og reiselederservice.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00359

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Oasis Salinas Sea, Santa Maria, Kapp Verde i perioden 07.12.2016 - 21.12.2016. Totalpris kr. 28.734.

Det er klaget på følgende:

- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Maur

Støy fra ventilasjonsrist under terrasse gjorde det umulig å sitte ute på balkongen og klager kunne ikke ha balkongdøren åpen grunnet støyen. Støynivå ca. 60 db.

Klager har anført at reiseleder glemte å følge opp klagen på støy og bytte av rom første gang. Klager måtte følge opp da og de påfølgende gangene de prøvde å få nytt rom.

Det er korrekt at de fikk tilbud om et annet rom med markterrasse eller rom mot trafikkert vei. Klager håpet det ville bli rom med bedre beliggenhet ledig, men da måtte de ha forhørt seg i resepsjonen hver dag, noe klager syntes var ubehagelig. Klager mener de burde ha forsøkt å skaffe klager et annet rom uten at de fysisk måtte komme til resepsjonen for å spørre om de hadde andre rom ledig. Hotellet var ikke imøtekommande ved rom bytte. De opp førte seg arrogante og gjorde ingen innsats for at klager skulle få et nytt rom.

Rutinene ved innsjekk var elendig, da de skjemaene som de måtte fylle ut ved resepsjonen hadde de samme opplysningene som klager hadde gitt til TUI for å få visum.

Det stemmer at det ble sprayet mot maur og at de forsvant et par dager, men så kom de tilbake. Klager fikk renholdspersonalet til å spraye, men problemet vedvarte hele ferien.

Klager krever refundert 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Innsjekkingsrutinene er like på samtlige hotell på Kapp Verde.

Guiden som klager snakket med den 08.12.2016 bekrefter at klager sa fra om maurene på rommet, og at hun selv var med opp på rommet for å sjekke dette. Hun gikk deretter til resepsjonen med beskjed om at dette måtte fikses. Da hun snakket med klager senere, bekreftet de at maurene var borte.

TUIs representant bekreftet at klager sa fra om støyen på balkongen, og hun forstod at de reagerte på støyen. TUIs medarbeider undersøkte med resepsjonen om muligheten for å bytte rom. Der og da var ikke dette mulig, men dagen etter kunne de få flytte. TUI viser til rapporten fra reiseleder som bekrefter at klager ble tilbudt nytt rom. Imidlertid ønsket ikke klager å bytte rom, da det alternative rommet vendte ut mot veien. Dette er årsaken til at TUI ikke har gitt prisavslag.

Klager ønsker 50% av reisens pris i kompensasjon, men TUI kan ikke imøtekomme dette ønsket. I dette tilfellet legger TUI til grunn at klager ble tilbudt å bytte rom, men takket nei til denne muligheten. For ordens skyld viser TUI til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.a) Avhjelp: "Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav."

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.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2.a) kan kunden kreve at arrangøren avhjelper mangelen. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Dersom kunden avslår retting som vil avhjelpe mangelen, mister han retten til ytterligere krav.

Nemnda bemerker at når det gjelder innsjekkingsrutiner på Kapp Verde, er disse etter guidenes utsagn like over hele området, uansett hotell. Nemnda legger dette til grunn.

Det er klaget over maur på rommet. Dette ble så vidt nemnda kan forstå tatt opp rett etter ankomst, og det ble avhjulpet ved hjelp av spraying, slik det er vanlig i sydlige strøk. Sprayingen ble i følge klageren gjentatt, uten at problemet dermed var permanent løst. Noe plager med maur etc. er så vanlig på slike destinasjonene at det i seg selv ikke utgjør noen mangel hvis det blir tatt tak i, slik som i dette tilfellet.

Klageren opplevde også sjenerende støy fra en aircondition. Klageren ble tilbudt å bytte rom, men fant at de rommene som ble tilbudt hadde dårligere beliggenhet enn det de bodde på. De valgte derfor å bli værende i det opprinnelige rommet. Av billetten fremgår det at de har bestilt et dobbeltrom med balkong. Det er ikke spesifisert en spesiell beliggenhet. Alle rom med balkong er derfor etter nemndas syn i samsvar med bestillingen, uansett om rommet vender mot en vei.

Nemnda forstår da saken slik at arrangøren har tilbudt seg å avhjelpe mangelen med sjenerende støy. Klageren valgt imidlertid å ikke benytte seg av tilbudet. Nemnda kan da ikke se at klageren har krav på prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren 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)