

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00605

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise til Agia Marina, Kreta i perioden 21.08.16. – 04.09.16. Reisens totalpris var på kr. 17 356 og det var bestilt en toromsleilighet for to personer. Klager anfører at det foreligger en mangel som gjør klager berettiget til prisavslag utover arrangørens tilbud.

Klager anfører å ha bestilt en leilighet med markterrasse/balkong. I følge klager var det ikke markterrasse i leiligheten de fikk tildelt, da det kun dreide seg om to stoler og et lite bord ved inngangsdøren. Reiseleder på stedet ble informert, men da hotellet var fullbooket fikk ikke klager bytte leilighet før 25. august. Klager byttet så leilighet.

I den nye leiligheten anfører klager at det var store støyproblemer som følge av et airconditionanlegg rett utenfor balkongen. Klager hevder at de også meldte fra om støyproblemet, men at det ikke ble utbedret.

Klager har blitt tilbudt kr. 1 000 i gavekort fra arrangøren, et tilbud klager har avvist.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at kunden har fått produktet levert i henhold til bestillingen, og at det derfor ikke er grunnlag for å kreve prisavslag i denne saken. Det foreligger ingen mangler ved reisen etter TUIs syn.

Klager fikk bytte leilighet innen rimelig tid. TUIs representanter mottok også klager på den andre leiligheten, og anfører at de ga klager tilbud om å bytte leilighet nok en gang. TUI anfører at de aldri hørte mer fra klager i denne forbindelse.

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 har gjennomgått sakens dokumenter, og finner å måtte legge til grunn at klageren ikke har dokumentert at hun ikke fikk den leiligheten som var bestilt. På grunn av klage over markterrassen fikk de imidlertid bytte til en annen leilighet så snart det var en ledig. Der var det etter klagerens syn for mye støy fra et airconditionanlegg som var plassert utenfor ved terrassen. Arrangøren tilbød nok et bytte, men det ble ikke gjennomført.

Klageren var også misfornøyd med hotellet og standarden generelt, da dette var et 4 ssss hotell. Arrangøren har på sin side anført at i forhold til sammenlignbare hoteller holder dette den oppgitte standard, tatt i betraktning at både den bygningsmessige og den renholdsmessige standarden i Syd-Europa vanligvis ikke er slik man kanskje er vant med fra hjemlige hotellopphold. Arrangøren har opplyst at det er mange gjester som vender tilbake til dette hotellet.

Arrangøren har tilbudt et gavekort på kr. 1 000.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at reisen lider av mangler som kan føre til prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i denne saken.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

