

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

30.08.2023

Saksnummer

2023-01243

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i 2 stk. 2-roms leiligheter i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 11.02.2023 - 18.02.2023. Totalpris 47 440 kroner.

Den 24.09.2022 bestilte klager 2 stk. 2-roms leiligheter med havutsikt og markterrasse på Leiligheter Riosol. Den 4. januar 2023 fikk klager en melding fra TUI om pågående vedlikeholdsarbeid på Riosol.

Klager valgte å bytte hotell til Leiligheter Rio Piedras under forutsetning av at de fikk tilsvarende rom/leiligheter som de hadde på Riosol; 2 stk 2-roms leiligheter med havutsikt med beliggenhet i 3. etasje. Da klager endret bestillingen til Rio Piedras ble bestillingsbekreftelsen endret til følgende: «1-3 etasje 2-roms leilighet med Balkong». Ønskemål*: "Customer would like to have apartments on floor 3 that are as close as possible to each other please. Preferably at least not floor 1. *(kan IKKE garanteres.) Klager skriver at de fikk tildelt rom/leilighet helt nederst på Rio Piedras med en liten overbygget veranda/altan; rom 207 og 209. Havutsikten var minimal/ begrenset.

TUI har følgende informasjon på sine nettsider: Apartementos Rio Piedras: "Strandnært leilighetshotell med store balkonger". Klager skriver at Rio Piedras ikke har balkonger, men at de fleste leilighetene har relativt store terrasser og noen få med små altaner/ veranda. Klager fikk tildelt leiligheter som hadde altan på 6 - 7 m2.

Klager fikk ikke leilighet med stor balkong og havutsikt på Rio Piedras som klager ble lovet per telefon med TUI 4. januar 2023.

Klagers krav: 12 708 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Umiddelbart etter bestilling av reisen den 24.09.2022 mottok klager en bekreftelsesmail som inneholdt en ordrebekreftelse og en hotellbeskrivelse. I hotellbeskrivelsen står det blant annet:

"Viktig informasjon

Pågående renoveringsarbeid på hotellet og et hotell i nærheten av Riosol til og med 31/3-2023. Dette kan tidvis oppleves som forstyrrende."

Da oppussingsarbeidet ikke var ferdigstilt til planlagt tid 31.01.2023 - primært pga. forsinket levering av diverse materialer og interiør - skrev TUI til klager 4. januar 2023 og tilbød ham å bytte til et annet hotell. Hotel Riosol var fortsatt åpent, så det var bare ett tilbud og ikke et krav for å flytte til et annet hotell. Det var ikke mulig for TUI å forklare nøyaktig hvor og hvor mye renoveringsarbeidet kom til å plage hotellgjestene på Riosol ettersom det involverte både innvendig og utvendig oppussing.

TUI har vedlagt versjon 1 av billetten, hvor det fremgår at klager opprinnelig hadde bestilt 2 stk. «2-roms leiligheter med havutsikt og markterasse» på Riosol. Det er ingen ekstra kostnad for stor balkong/terrasse, men hotellet er bygget slik at leilighetene generelt har store balkonger/terrasser.

TUI har anført at Rio Piedras både har store og mindre balkonger og at det må betales et ekstra tillegg for leiligheter med store balkonger. TUI kan ikke se om leilighetene med ekstra tillegg for store balkonger var tilgjengelige da klageren den 5. januar 2023 booket om reisen til Leiligheter Rio Piedras.

Siden Riosol har TUI-kategori TT+ og Rio Piedras har TUI-kategori TTTT, kan TUI se at de har gitt klager en rabatt på 10 480 kroner, slik at klager og medreisende fikk reisen til samme pris som før endringen. TUI har lagt ved dokumentasjon på dette.

TUI har videre lagt ved informasjon med tidspunktene klager kontaktet TUI, men innholdet i meldingene/telefonsamtalene slettes etter 90 dager. TUI kan ikke se at klager kontaktet TUI 4. januar 2023 slik som klager har anført.

TUI beklager at klager ikke fikk den størrelsen balkongen han forventet, men siden det opprinnelig ikke ble betalt tillegg for stor balkong, har TUIs salgskonsulent forsøkt å finne det best passende alternativet for reisefølget.

TUI er sikre på at klager og medreisende, mot betaling av et ekstra tillegg direkte til hotellet, kunne ha flyttet til leiligheter med store balkonger på Rio Piedras da klager skriver at flere av disse var ledige under klagerens opphold på hotellet. Imidlertid kunne klager ikke forventet at TUI skulle betale denne kostnaden da stor balkong ikke var garantert i avtalen med TUI.

TUI kan ikke se at det foreligger en mangel som berettiger til kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i 2 stk. 2-roms leiligheter i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 11.02.2023 - 18.02.2023. Totalpris 47 440 kroner.

Den 24.09.2022 bestilte klager 2 stk. 2-roms leiligheter med havutsikt og markterrasse på Leiligheter Riosol. Den 4. januar 2023 fikk klager en melding fra TUI om pågående vedlikeholdsarbeid på Riosol.

Klager valgte å bytte hotell til Leiligheter Rio Piedras under forutsetning av at de fikk tilsvarende rom/leiligheter som de hadde på Riosol; 2 stk. 2-roms leiligheter med havutsikt med beliggenhet i 3. etasje.

Klager fikk ikke leilighet med stor balkong og havutsikt på Rio Piedras som klager ble lovet per telefon med TUI 4. januar 2023.

Klagers krav: 12 708 kroner.

Klager hadde opprinnelig bestilt 2 stk. «2-roms leiligheter med havutsikt og markterrasse» på Riosol. Det er ingen ekstra kostnad for stor balkong/terrasse, men hotellet er bygget slik at leilighetene generelt har store balkonger/terrasser. Dette stilte seg annerledes på Rio Piedras hvor det både er store og mindre balkonger og det må betales ekstra for leiligheter med store balkonger. Klager fikk ikke merkostnad ved hotellbytte og fikk en rabatt på 10 840 kroner da det nye hotellet er et dyrere hotell enn det klager opprinnelig hadde bestilt.

Etter nemndas vurdering har klager fått det han har bestilt og det foreligger ikke grunnlag for prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)