

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da klager bestilte et vanlig familie hotell, men fikk et hotell for homofile.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00257

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes ferie for seg og sine to sønner med innkvartering i et dobbeltrom med en ekstraseng på Riu Don Miguel, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 29.12.2016 - 05.01.2017. Totalpris kr. 28.539.

Klager har anført at TUI nektet for at hotellet var for homofile, selv om de hotellansatte fortalte at de fleste som jobbet der var homofile. Klager og hans sønner snakker spansk, så dette var noe de ikke kunne misforstå.

Klagers familieferie ble ødelagt da de måtte bo på et sted med mange homofile. Episoden klagers sønn opplevde på toalettet forsterket at de følte seg ukomfortable. Klager tok kontakt med TUI og de tilbød klager å flytte mot et gebyr på kr. 1.000.

Selgeren hos Ticket fortalte at hotellet hadde 4 stjerner, men da de kom til hotellet, var det bare 3 stjerner.

Klager anfører at stranden lå 30 minutter og ikke 10 minutter fra hotellet.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse med klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI Norge har anført at Riu Don Miguel ikke er et hotell spesielt for homofile gjester. Dette er også årsaken til at selgeren av reisen ikke opplyste noe om dette. Generelt vil man møte på alle typer mennesker på et hotell.

Når det gjelder Riu Don Miguel har TUI ikke tidligere mottatt reaksjoner på at dette er et hotell med mange homofile. TUI har formidlet klagers reaksjon videre til hotellets ledelse, og også internt i TUI. I rapporten fra TUIs medarbeidere fremgår det at de ikke mottok informasjon om episoden på toalettet.

TUI har sin egen klassifisering, og benytter ikke stjerner når klassifiseringen blir satt. Også selgeren har forholdt seg til TUIs klassifisering. TUI viser til sin nettside hvor dette fremgår.

Under TUIs presentasjon om hotellet fremgår følgende: Riu Don Miguel har en sentral beliggenhet midt i Playa del Inglés. Rundt hjørnet finner du shopping, restauranter og fornøyer. Busservice til stranden. Under Viktig informasjon står det følgende: Hotellet tilbyr gratis hotellbuss til stranden Playa del Ingles flere ganger om dagen. Videre står det i rubrikken under Avstand at det er 1,5 km til bad/strand.

Ticket har anført at selger og klager leste hotellteksten sammen. Det kom ikke frem noen steder at dette var et hotell for homofile. Ticket har ikke fått noen reklamasjoner på dette hotellet tidligere. Klager tok ikke kontakt med Ticket etter ankomst for ev. hjelp til å bytte hotell.

TUI anser ikke at hotelloppholdet har vært mangelfullt og har derfor ikke tilbudt klager prisavslag.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder det faktum at mange av de hotellansatte etter klagerens vurdering var homoseksuelle. Det er anført at den ene sønnen ble utsatt for et lite hyggelig syn på et av toalettene ved bassenget.

De stedlige guidene har ikke samme opplevelse av hotellet, og har aldri hatt klager fra andre reisende om det samme tema. Klageren ble uansett tilbudt å bytte hotell mot å betale 100 euro, noe han ikke var villig til.

Når det gjelder hotellklassifiseringen, har TUI sin egen klassifisering og benytter ikke stjerner. Dette fremgår på TUIs nettsider, som er en del av avtalen mellom partene. Det finnes for øvrig ikke noe felles europeisk klassifiseringssystem for hoteller. Ofte klassifiseres hotellene av lokale turistmyndigheter.

Nemnda kan ikke se at klageren har krav på erstatning. Det arbeider en rekke forskjellige personer på hoteller verden over, både hva gjelder hudfarge, religion og seksuell legning. Så lenge hotellets ytelser blir utført i henhold til avtalen med den enkelte operatør, finnes det etter nemndas syn intet klagegrunnlag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale klageren gis prisavslag eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)