

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende havutsikt og leilighetens beliggenhet.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-02879

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for fire personer med innkvartering i et familierom for fire personer med to ekstraser på Family Life Doryssa, Pythagorion, Samos i perioden 10.07.2018 - 17.07.2018. Totalpris kr. 56.712.

Klager fikk to ganger bekreftet fra TUI at han hadde bestilt rom med havutsikt. Dette var en viktig forutsetning for klagers valg av hotell og rom og det var derfor han tok kontakt med TUI per telefon da reisen ble bestilt. Klager husker at de snakket om hvor fint det ville bli med havutsikt og to rom med dører med gjennomgang. På bestillingen fremgår Doryssa Seaside, noe klager tolket som Doryssa havutsikt.

Overraskelsen var stor da de ved ankomst fikk rom på baksiden av hotellet, mot den samme plassen mot hovedinngangen og trafikk hvor de ble innkvartert sommeren 2017, men med enda verre støy fra musikkpaviljongen. I år var volumet enda høyere slik at det selv på rommet med dørene lukket var støyende. En i familien var nyoperert og planen var å benytte ettermiddagene på terrassen og rommet til hvile og rekreasjon. Dette var ikke mulig og ferien ble ødelagt.

Før avreise vurderte klager å kansellere ferien med sin reiseforsikring siden et familiemedlem var nyoperert. I juni 2018 forsikret klager seg igjen om at bestillingen var som forventet, noe TUIs medarbeider bekreftet. Med denne bekreftelsen valgte de å reise, men det viste seg å være en feil beslutning da klager ble til tider sittende inne på rommet med dørene lukket og støyende show på kveldene.

Klager tok umiddelbart kontakt med TUI, men fikk ikke flytte til et annet rom eller et annet hotell.

På TUIs sider heter hotellet: TUI Family Life Doryssa Seaside Resort

Lokalt på Samos heter hotellet: Doryssa Seaside Resort

På klagers billett blir hotellet beskrevet som Family Life Doryssa. Beskrivelsen Doryssa Seaside kan klager ikke forstå som noe annet enn havutsikt, altså Dorrysa Seaside/ Havutsikt. Dette ble også bekreftet av TUI begge gangene klager tok kontakt per telefon før avreise.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Avtalen mellom partene anses som inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt i katalog, brosjyre e.l. er en del av avtalen, med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereisen. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Se pkt. 2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 7.2.d) plikter kunden å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen. Klager har lagt inn sin billett i saken. Navnet på hotellet er forkortet på billetten og det er riktig som klager skriver at det fulle navnet på [www.tui.no](http://www.tui.no) er TUI Family Life Doryssa Seaside Resort. På [tui.no](http://tui.no) fremgår det at hotellet har mange ulike typer rom. TUI har vedlagt beskrivelsen av familierommene. Det fremgår av klagers billett at de bestilte Hovedbygning/Residence, men ikke havutsikt. Doryssa Seaside betyr ikke havutsikt. Havutsikt koster kr. 945 per person på dette hotellet. Det er ikke uvanlig at man må betale ekstra for å få havutsikt.

En av TUIs ansatte som klager har vært i kontakt med skriver følgende: "Jag vet att det är stor skillnad mellan seaside, mot havsida etc. eller verkligen havutsikt som vi kan garantera." På bakgrunn av medarbeiderens uttalelse og beskrivelsen på [www.tui.no](http://www.tui.no), finner TUI at klager har fått rom i henhold til avtalen.

Klager viser til arrangørens plikt til å avhjelpe mangler. Videre skriver klager at de var i kontakt med TUI Norge og TUI på destinasjonen. Under pkt. 7.2.c) i nevnte vilkår skal kunden, dersom det oppdages mangler etter at pakkereisen har tatt til, så vidt mulig reklamere på stedet. Klager ble ikke flyttet uten kostnad ettersom de fikk rommet de hadde bestilt i henhold til avtalen. På [tui.no](http://tui.no) fremgår følgende:

**"Bytte av hotell**

Ønsker du på reisemålet å bytte til et hotell, må du vanligvis betale et avbestillingsgebyr til hotellet du flytter fra, samt differansen i pris til det nye hotellet.

Beliggenhet

Vær oppmerksom på at rommene har forskjellig beliggenhet. Du har ikke rett til avslag i prisen fordi om rommet har en mindre attraktiv beliggenhet. Vi kan ikke alltid i høysesong tilby våre kunder å flytte til et annet bosted i løpet av oppholdet."

Når det gjelder støy fremgår følgende under hotellbeskrivelsen:

" Strandområde med lokaltrafikk. Flytrafikk kan oppleves forstyrrende. Hotellets underholdning kan til tider oppleves som forstyrrende i noen av rommene, ca. kl. 19-22."

TUI kan ikke se at det har vært mangler på reisen som berettiger til prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår av billetten at klageren har bestilt og betalt for et rom som er betegnet Hovedbygning/Residence. Et slikt rom har ikke havutsikt. Av hotellbeskrivelsen på arrangørens nettsted fremgår det at det kan bestilles rom i mange forskjellige kategorier, nemlig havutsikt, hageutsikt, bassengutsikt etc. Prisen for et rom med havutsikt er høyere enn de klageren betalte.

Spørsmålet i saken er hvem som er ansvarlig for at klageren etter eget syn ikke fikk det han bestilte. Så vidt nemnda kan forstå har han selv søkt på nettet og deretter kontaktet arrangøren for å bestille reisen.

Når det gjelder hva som ble sagt over telefonen, står påstand mot påstand. Klageren hevder at han ble forsikret at rommet hadde havutsikt, mens operatøren hevder at hun var klar over at rom med havutsikt var dyrere enn rom med en annen beliggenhet. Det ble kun betalt for kategorien hovedbygning/residence.

Slik denne saken står bevismessig, er det klageren som etter nemndas syn har bevisbyrden for at han fikk et annet rom enn det han bestilte. Nemnda kan ikke se at han har sannsynliggjort at hans bestilling ble misforstått. Det er vanskelig å se noen grunn til at han ikke skulle få rom med havutsikt til en høyere pris hvis han hadde fremsatt ønske om det til operatøren.

Så vidt nemnda forstår forsøkte klageren å få bytte rom i løpet av oppholdet, men fikk ikke anledning til det.

Når man i utgangspunktet har fått det man har betalt for, er det vanlig praksis at den som eventuelt flytter må betale mellomlegget mellom sitt opprinnelige rom og det nye. I tillegg er det slik at rommene kan være bortbestilt lang tid i forveien, slik at det ikke finnes noe ledig rom i den kategorien klageren ønsker.

Når det gjelder støyen som er beskrevet, er det i hotellbeskrivelsen blant annet opplyst at hotellets underholdning kan virke forstyrrende i noen av rommene mellom kl. 19.00 - 22.00. Beskrivelsen er en del av avtalen mellom partene.

Slik saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)