

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull rengjøring og støy.

### Dato

20.09.2017

### Saksnummer

2017-01624

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for tre personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Deya Apartments, Santa Ponsa, Mallorca i perioden 27.05.2017 - 10.06.2017. Totalpris kr. 19.491.

Etter få dager kontaktet klager resepsjonen vedrørende dårlig renhold, mangel på rene håndduker og tømning av søppel. Toalettpapir måtte de spørre etter hver dag i resepsjonen. Da ingen ting skjedde, kontaktet de TUI. Klager anfører at grunnet pinse fikk de ikke kontakt med TUI. Da TUI kontaktet hotellet ble det rengjort neste dag.

Under hotellfakta fremgikk det at det var renhold 7 dager pr. uke og det var diskotek ved bassenget 1 dag pr. uke. Klager anfører at TUI har vært inne på hotellfakta og endret rengjøring til 3 dager pr. uke etter at de klaget. Det var ikke renhold i det hele tatt og det var høy teknomusikk ved bassenget hver dag med fulle ungdommer. Det sto i hotellfakta at det var noe støy fra nærliggende barer, men det var støy på hotellet både dag og natt.

Klager krever et prisavslag på kr. 2.000 per person, totalt kr. 6.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at så snart de mottok henvendelsen fra klager, kontaktet de sine medarbeidere på reisemålet. De bekrefter at klager tok kontakt den 7. juni om den mangelfulle rengjøringen. Det ble rengjort den samme dagen. TUIs guider er avhengig av å få vite om eventuelle problemer for å kunne tilby sin hjelp med å løse problemene. I dette tilfellet ble det rengjort så snart TUIs medarbeidere fikk vite om den mangelfulle rengjøringen.

Ifølge Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2., kan mangler gi rett til kompensasjon, men turoperatøren må da ha blitt gjort oppmerksom på forholdet og fått mulighet til å rette opp eventuelle feil under oppholdet på reisemålet. TUI anfører at vilkårene fremgår både på billetten og på TUIs nettsider: <http://www.tui.no/reise-med-tui/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/>

På Deya er det rengjøring to dager per uke. Følgende informasjon om hva man kan forvente når det gjelder rengjøring fremgår på TUIs nettsider: "Renholdsrutinene varierer fra hotell til hotell, men vanligvis er det kun enkelt renhold. Med rengjøring menes at gulvene blir feiet/moppet, sengenes redd opp og søppel tømmes. Oppvask inngår normalt ikke, og oppvaskmiddel, børste osv må du kjøpe selv. I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, byttes normalt sengetøyet en gang i løpet av et 2 -ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis en til tre ganger i uken.

"

Deya et hotell som tiltrekker seg unge mennesker ut fra beliggenheten og hvordan bostedet presenteres på tui.no. Om Deya står det følgende:

"Nær barer og uteliv. Leiligheter Deyas gjester er for det meste unge mennesker som liker hotellets avslappede atmosfære og perfekte beliggenhet. Hotellet ligger nær barer, restauranter og butikker og det er bare noen få hundre meter til Santa Ponsa stranden. Alle leiligheter har balkong med havutsikt. Hotellet er enkelt og litt av en klassiker, først og fremst pga. beliggenheten. Her ligger puber og nattklubber rett utenfor døren, og vil du ta en tur til Palma stopper lokalbussen i nærheten av hotellet. Hotellet har basseng med bassengbar og arrangerer bassengparty en dag i uken." Ut fra denne beskrivelsen må man regne med å bli berørt av støy. TUIs representanter skriver at klager ikke sa fra om at de ble plaget av støy.

Klager har rett i at det har stått rengjøring syv dager per uke, og at det nå står to dager per uke. Dette ble rettet fordi det var feil informasjon på TUIs nettside. TUI informerte ikke klager i forkant av reisen. TUI vil ikke tilby ytterligere prisavslag siden guidene ikke fikk muligheten til å hjelpe klager på et tidligere tidspunkt. Reiselederne er tilgjengelige for alle TUIs gjester, og i dette tilfellet kunne de løst problemet med rengjøringen, og de kunne kontaktet hotellet om musikken ved bassenget. De kunne også undersøkt om klager kunne flytte til et annet bosted. TUI fikk muligheten til å avhjelpe med rengjøringen på slutten av oppholdet, men ikke med støyen.

TUI anfører at de har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.000 eller et reisegavekort på kr. 2.000.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Etter nemndas syn er saken dårlig opplyst. Klageren hevder i klage innsendt den 14. juni 2017 til Norsk Reiselivsforum, Pakkereisenemnda, at rommet ikke var rengjort ved ankomst og at det ikke var rent sengetøy. Kontakt med resepsjonen førte ikke til noen reaksjon. Klageren skriver at "Sengetøy ble ikke skiftet før etter 1,5 uke". I sitt siste innlegg skriver klageren at de kontaktet hotellet "etter få dager" angående dårlig renhold, mangel på rene håndklær og tømning av søppel.

Nemnda finner det vanskelig å tro at det kan være riktig at gjestene lå i skittent sengetøy i halvannen uke før de kontaktet TUI. Nemnda antar derfor at sengetøy var skiftet mellom gjestebytte, men at renholdet ellers var dårlig.

Nemnda legger til grunn at hovedkontoret ble oppringt etter noen dager, men at det ikke lyktes å oppnå kontakt pga. pinseferie. Arrangøren viser på sin side til at TUI skriftlig gir opplysninger til alle gjestene om hvordan man skal forholde seg for komme i kontakt med stedlige representanter, blant annet på SMS. I nødsfall kunne et telefonnummer som var bemannet døgnet rundt benyttes. Det var ingen pinseferieavbrudd i denne tjenesten.

Ut fra dokumentasjonen finner nemnda å måtte legge til grunn at det ikke ble klaget på en måte som ga arrangøren anledning til å ta hånd om problemet før noen få dager før hjemreise. Samme dag som klagen ble fremført ble leiligheten skikkelig rengjort.

Arrangøren har erkjent at det var gitt feilaktige opplysninger om frekvensen på renhold i opplysningene som ble gitt om hotellet. Dette er senere rettet fra daglig renhold til renhold to dager i uken.

Nemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 15% for dårlig renhold ved ankomst og for manglende oppfølging av renholdspersonalet med påfyll av håndklær, toalettartikler og manglende søppeltømming. Uansett regler om klageplikt er det grenser for hvor dårlig et hotell kan fungere på renhold og service. Hovedregelen er at alt skal være i

orden og at hotelledelsen skal påse dette uten at gjesten skal måtte bruke ferietid til å klage. En viss vekt legges det også på at klageren hadde en forventning om at rommet skulle rengjøres hver dag fordi dette var oppgitt i hotellbeskrivelsen slik den lød da turen ble bestilt. Prisavslaget utgjør avrundet kr. 3.000.

Det er klaget over støy fra hotellområdet, spesielt fra området rundt bassenget hvor det ble spilt høy musikk og hvor det var utrivelige forhold pga beruset ungdom som var gjester ved hotellet.

Etter nemndas syn fremgår det tydelig av hotellbeskrivelsen at dette er et hotell hvor støy kan forventes, både fra hotellområdet og fra omkringliggende barer og restauranter. Det er heller ikke sagt i fra om støyproblemer i kontakten med arrangørens stedlige representanter. Nemnda kan derfor ikke se at dette utgjør en mangel som kan føre til prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr. 3.000.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)