

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2017-00078

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 2 voksne og 1 barn med innkvartering i en 1-romsleilighet for 2 personer på Monte Feliz, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 17.12.2016 - 24.12.2016. Totalpris kr. 9.311.

Klager har anført at det på TUIs nettsider vises til et 4 stjerners hotell, men at hotellet var 2+/3 stjerner, noe personalet på hotellet bekreftet.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden og mener at hotellet ikke svarte til den oppgitte klassifiseringen på TUIs nettside.

Dører og vinduer var så dårlige at klager ikke kunne sove når det blåste ute. Det var trangt i restauranten og maten var ikke mye å skryte av.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Monte Feliz er et hotell TUI har hatt i sitt program i mange år. TUI mener at hotellet totalt sett holder 4 TTTT, sammenlignet med andre hotell på Gran Canaria. Det er også et hotell som er godt likt av tidligere gjester.

TUIs klassifisering er først og fremst ment som en veileder og må ikke forveksles med den offisielle klassifiseringen i landet der hotellet ligger. TUI setter sine egne vurderinger etter et helhetsinntrykk og i forhold til fasiliteter.

TUI har forsøkt å imøtekomme klager, og tilbudt å hjelpe dem i løpet av ferien, noe som fremgår av rapporten fra personalet på Gran Canaria.

TUI informerer om at uttrykket GOL som blir brukt i rapporten er Guide On Line-service.

TUI har ingen ytterligere kommentarer i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse 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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Klagen gjelder standarden på hotellet generelt, idet klageren anfører at hotellet ikke svarer til ratingen. Han var også misfornøyd med maten.

Arrangøren fastholder på sin side at hotellet svarer til beskrivelsen. Hotellet har vært på deres program i mange år, og holder etter arrangørens syn 4 TTTT-standard sammenlignet med andre hoteller på stedet. Som opplyst av arrangøren er dette ikke en offisiell klassifisering, og noen offisiell europeisk klassifisering av hoteller foreligger heller ikke.

Klageren var ikke fornøyd med maten eller med restauranten. Arrangøren opplyser at hotellet har vært godt likt av tidligere gjester. Nemnda har ikke tilstrekkelige opplysninger til å vurdere matserveringen på hotellet. Generelt er det imidlertid slik at restaurantmat på et hotell må falle i smak for gjester med forskjellige preferanser og derfor ikke alltid vil tilfredsstille den mest kresne gjesten.

Klageren ble under enhver omstendighet tilbudt å bytte hotell til Las Pitas mot å betale et mellomlegg. Han ble også tilbudt å kansellere halvpensjonen eller fremkomme med ønske om tillegg til matserveringen. Klageren kom ikke tilbake til noen av delene.

Ette nemndas syn har arrangøren forsøkt å avhjelpe manglene, uten at klageren har gitt tilbakemelding med hensyn til om han ønsket endringer gjort.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har krav på prisavslag eller erstatning.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)