

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet et defekt toalett, hotellstandard og manglende rengjøring.

### Dato

15.12.2022

### Saksnummer

2022-02575

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med charterfly for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og all inclusive på Hotel Sol Marina Palace, Nessebar, Bulgaria i perioden 13.07.2022 - 20.07.2022. Totalpris 18 343 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Reiselederservice
- Hotell

Klager har anført at toalettet var tett i fem dager. Klager brukte lang tid på å spyle ned eller måtte benytte toalett andre steder på hotellet. Det var skittent på badet, dusjen og toalettet ble ikke rengjort og sengetøyet ble kun skiftet en gang. Servicen fra hotellet var heller ikke spesielt bra.

Klager skriver at de på grunn av ubehag ved å oppholde seg på hotellet måtte klager oppholde seg andre steder i løpet av hele ferien. De kunne ikke benytte seg spesielt mye av hotellrommet ettersom det var problemer der nesten hele uken. Den siste dagen det ble problemer med toalettet igjen, ordnet de seg tur til Sunny Beach på ettermiddagen for å ikke oppholde seg på hotellet siste kvelden. Klager skriver at dette var den eneste gangen de fikk tilbud om hjelp angående noe annet enn toalettet av TUI.

Klagers krav: Minimum 13 105 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har vedlagt "Message History", som viser alle SMS og all e-postkorrespondanse mellom klager og TUI under oppholdet.

Klager ankom hotellet sent på kvelden den 13. juli 2022 og kontaktet guidene første gang den 15. juli 2022 kl. 21:11 i forbindelse med et defekt toalett på rommet.

Guidene kontaktet hotellet tidlig neste morgen den 16. juli, og klager bekreftet senere samme morgen at toalettet fungerte. Senere sent samme kveld informerte klager om at toalettet igjen var defekt og at hotellet ville sende en tekniker til rommet neste dag den 17. juli. På ettermiddagen den 17. juli bekreftet klager at problemet så ut til å være løst.

Tidlig på morgenen den 19. juli meddelte klager at det luktet kloakk på rommet, og at toalettet fortsatt ikke fungerte helt optimalt. Det viste seg at det skyldtes en feil med avløpet som påvirket flere rom. Hotellet lovet å sende en tekniker til rommet på kvelden. Klager sendte bilder og video til TUIs guider på kvelden den 19. juli med beskjed om at toalettet fortsatt ikke fungerte optimalt. På morgenen den 20. juli informerte klager om at toalettet var defekt igjen. Klager reiste hjem fra Bulgaria på ettermiddagen den 20. juli 2022.

Som det fremgår av «Message History», gjorde klager guidene først oppmerksom på sin generelle kritikk av hotellets rengjøring og standard den 19. juli kl. 11:58, dagen før hjemreisen. TUI henviser i den forbindelse til reisevilkårene pkt. 8.2 som klager bekreftet å ha lest ved bestilling av reisen; «Kunden plikter å reklamere på mangler han oppdager uten ugrunnet opphold». TUI henviser også til både bestillingsbekreftelsen og til side 2 på billetten hvor dette fremgår.

Som kompensasjon for det defekte/ustabile toalettet i perioden fra den 15. – 20. juli 2022, tilsvarende til 5 døgn, og da mangelen ikke ble tilfredsstillende avhjulpet av hotellet, har TUI kompensert klager med 2 000 kroner. Beløpet tilsvarer 15 % av verdien for 5 døgn, basert på reisens pris (18 343: 7 x 5 x 15 %).

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise med charterfly for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og all inclusive på Hotel Sol Marina Palace, Nessebar, Bulgaria i perioden 13.07.2022 - 20.07.2022. Totalpris 18 343 kroner.

Klagers krav: Minimum 13 105 kroner.

Klager hadde i løpet av oppholdet gjentagende problem med tett toalett på hotellrommet. TUI forsøke å rette forholdet underveis uten at de lyktes med dette. Det var trolig noe feil ved avløpsanlegget på hotellet. I tillegg var klager misfornøyd med renholdet på rommet. Forholdet ble ikke påberopt før dagen før avreise, slik at TUI ikke fikk anledning til å avhjelpe forholdet underveis. Dette får betydning for størrelsen på prisavslaget. Nemnda mener at forholdet utgjør en mangel og det skal fastsettes et prisavslag.

Slik nemnda har forstått har TUI allerede kompensert klager med 2 000 kroner som tilsvarer 15 % av 5 døgn. Nemnda anbefaler at prisavslaget skjønnsmessig fastsatt til 4 100 kroner. Nemnda anbefaler at TUI utbetaler ytterligere 2 100 kroner til klager.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)