

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uferdig vannpark.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-03395

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet for to personer med all inclusive og bassengutsikt på Blue Star Atlantica Caldera Village, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 27.06.2019 - 04.07.2019. Totalpris kr. 17.216.

På reise alene med barn var det viktig for klager å velge et hotell hvor det er ulike aktiviteter for barn på området for å begrense antall turer ut av hotellområdet. Blue Star Atlantica Caldera Village ble valgt fordi TUI på sine nettsider informerte om at hotellet skulle åpne en vannpark for barn to dager før klagers avreise, den 25.06.2019. Med vannparken kunne de holde seg på hotellområdet og unngå å måtte gå i de bratte bakker det var til/fra stranden.

Etter ankomst spurte klager en ansatt i resepsjonen etter vannparken og vedkommende stilte seg uvitende til den dato TUI hadde satt som åpningsdag. Parken var en byggeplass og det var ingen pågående arbeid. Klager tok ikke dette opp med reiseledere da hun allerede hadde tatt opp dette med en hotellansatt og fordi hun var klar over at TUI ikke hadde andre tilsvarende hotell med vannpark som de kunne bli flyttet til.

Vannparken var årsaken til at de valgte nettopp dette hotellet. Klager ble ikke informert om at det ville bli forsinkelser i åpningen av vannparken. Ferien ble en stor skuffelse og en langt mer krevende ferie alene med barn. Videre ble reisen langt dyrere da de var avhengig av å reise flere turer til strand/by for variasjon av ulike aktiviteter og taxi tilbake til hotellet pga. bakkene opp til hotellet. Klager var avhengig av taxi opp bakkene da hennes datter har helsenebetennelse/ Severs sykdom som gjorde gåingen smertefull.

Klagers krav: 40 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at i tilfeller som dette, når en vannpark ikke åpner som planlagt, informerer de sine kunder før avreise. Det oppstod en feil i søket av innbookede gjester som medførte at dette reisefølget ikke kom med på listen.

Klager har fått tilbud om 15 % av reisens totalpris i kompensasjon. TUI anfører at dette bør dekke utgifter til taxi og kompensere for ulempen.

TUI fikk ikke bistått klager i løpet av oppholdet, ettersom hun ikke tok kontakt med TUIs stedlige representanter.

TUI har tilbudt klager en kontant utbetaling på kr. 2.600 eller et gavekort på kr. 3.400.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 40 % av reisens pris begrunnet i at hotellet ikke hadde vannpark slik det var reklamert om. Tjenesteyter har erkjent at vannparken ikke ble ferdig til klagers reise og at klager ved en inkurie ikke fikk informasjon om dette i forkant av reisen.

Etter nemndas vurdering foreligger det et avvik fra avtalen mellom partene som skal kompenseres med et prisavslag. Tjenesteyter har tilbudt klager et prisavslag på 15 % av reisens sum. Nemnda anbefaler at klager tilkjennes et prisavslag på 30 % av reisens sum. Dette særlig begrunnet i at klager fikk merkostnader med buss/taxi til og fra stranden som hun ikke hadde regnet med.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)