

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romtype og maur.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00329

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en bungalow med markterrasse på Blue Star Maspalomas Resort by Dunas, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 12.10.2022 - 19.10.2022. Totalpris 30 659 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Reiselederservice
- Internett
- Feilbooking

Klager har anført at han bestilte bungalow for fire personer med 2 soverom med 2 senger på hvert av rommene, ikke med sovesofa i oppholdsrommet. Klager skriver at han ringte kundeservice før bestilling for å forsikre seg om at bungalowen hadde 2 soverom og han ringte også kundeservice etter bestilling for å bekrefte at ønsket bestilling var gjort korrekt. Klager skriver at han fikk beskjed om at han hadde bestilt en bungalow med 2 soverom.

Da de kom fram på hotellet kl. 23:00 på kvelden, fikk klager ikke tildelt en bungalow med 2 soverom, men en bungalow med ett soverom og en sovesofa i oppholdsrommet. Klager kontaktet TUI dagen etter per telefon og fikk beskjed om at han hadde fått den typen bungalow som var bestilt. TUI kunne ikke gjøre noe ettersom det var klager selv som hadde bestilt rommet. Klager måtte selv betale for oppgradering av rommet, 30 euro per natt, totalt 210 euro. Kundeservice på TUI informerte om at det ikke noen registrerte telefonsamtaler som kunne bekrefte klagers påstand om at TUI hadde bekreftet en bungalow med 2 soverom.

I den første bungalowen klager oppgraderte seg til via hotellet krydde det av maur i stue, soverom og spesielt på badet. Det var hull i fugene på flisene som de kom krabbende ut av. Klager måtte plassere koffert og toalettsaker strategisk unna området med maur. I den andre bungalowen de flyttet til, fungerte ikke WIFI tilfredsstillende og det var spindelvev på bad/stue/soverom med flere edderkopper, i hjørner, gulv og tak, og det dukket opp flere edderkopper hele tiden.

Klagers krav: Minimum 50 % refusjon av totalbeløpet på 30 659 kroner og 100 % refusjon av ekstrautgiften på 210 euro som de betalte for å flytte.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 6. oktober 2022 bestilte klager selv en tur for fire personer til Gran Canaria, 1 bungalow med markterrasse på Blue Star Maspalomas Resort by Dunas med avreise 12. oktober 2022 i 1 uke. Bestillingen ble foretatt på finn.no.

TUI har anført at klager ikke har bestilt en bungalow med 2 separate soverom. I denne typen bungalow med markterrasse er det ett soverom for to personer og dersom det er flere personer i bungalowen, sover de på ekstrasenger i oppholdsrommet, derfor har klager fått et prisavslag på 2 156 kroner per person for 2 personer, noe som fremgår av billetten. TUI viser også til beskrivelsen i bestillingsdialogen på tui.no. Av informasjonen på tui.no under Rominformasjon fremgår følgende: "Bungalow med markterrasse. Plass til 1 - 4. Ekstraseng i oppholdsdel."

TUI kan ikke se at klager tok kontakt med TUI før avreise og fikk bekreftet at han har bestilt bungalow med 2 soverom. Etter ankomst tok klager saken opp direkte med hotellet og betalte 210 euro for en bungalow med 2 soverom direkte til Blue Star Maspalomas Resort by Dunas. TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for å dekke utgiftene for flyttingen da de ikke kan se at klager har bestilt bungalow med 2 soverom.

Klager ble plaget av maur i bungalowen de oppgraderte seg til etter ankomst hotellet. Klager sendte videoopptak til guidene 15. oktober og guidene svarte umiddelbart tilbake at de hadde kontaktet hotellet og bedt dem ta seg av problemet så fort som mulig. TUI har sendt "Message History" som viser den skriftlige korrespondansen mellom klager og TUIs guider.

Klaget flyttet til en ny bungalow for å unngå maurproblemet, men her var det ustabilt Internett. Det fremgår av "Message History" at TUIs guider var i kontakt med hotellet for å ordne dette, men ifølge klager klarte de aldri å få stabilt WIFI i bungalowen.

Bungalowene på Blue Star Maspalomas Resort by Dunas ligger i et frodig område med blomster, busker og ulik vegetasjon. Når terrassedørene er åpne, er det vanskelig å

unngå at ikke insekter og edderkopper kryper inn. TUI ser ikke på dette som en mangel ved reisen som gir rett til prisavslag.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på 1 500 kroner som tilsvarer 5 % av reisens totalpris eller et reisegavekort på 3 000,- tilsvarende 10 % av reisens totalpris for plager med maur i den første bungalowen de oppgraderte seg til og for ustabilt WIFI i den bungalowen som de deretter flyttet til.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en bungalow med markterrasse på Blue Star Maspalomas Resort by Dunas, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 12.10.2022 - 19.10.2022. Totalpris 30 659 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Reiselederservice
- Internett
- Feilbooking

Klagers krav: Minimum 50 % refusjon av totalbeløpet på 30 659 kroner og 100 % refusjon av ekstraplattformen på 210 euro som de betalte for å flytte.

I den første bungalowen klager bodde i ble de plaget av maur. I den andre bungalowen de flyttet til, fungerte ikke WIFI tilfredsstillende og det var tilstrekkelig rengjort da det var spindelvev på bad/stue/soverom med edderkopper. Klager har videre klaget på at han ikke fikk bungalow med 2 separate soverom.

Når det gjelder selve romfordelingen mener nemnda at klager har bestilt bungalow med ett soverom og med ekstraseng i oppholdsrom. Dette fremkommer av klagers billett og informasjon fra TUI sin hjemmeside. Forholdet utgjør ikke en mangel.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på 1 500 kroner som tilsvarer 5 % av reisens totalpris eller et reisegavekort på 3 000 kroner tilsvarende 10 % av reisens totalpris for plager med maur i den første bungalowen de oppgraderte seg til og for ustabilt WIFI i den bungalowen som de deretter flyttet til.

Nemnda anbefaler at klager får utbetalt et prisavslag knyttet til maur, manglende renhold i bungalow 2 og ustabilt WIFI. Dette settes skjønnsmessig til 3000 kroner som

anbefales utbetalt og ikke i gavekort. Pakkereisenemnda anbefales at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefales at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)