

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende varmt vann og renhold.

### Dato

11.03.2019

### Saksnummer

2018-03748

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Castle Suites, Platanias, Kreta i perioden 22.09.2018 - 30.09.2018. Totalpris kr. 9.904.

Klager var i kontakt med resepsjon på hotellet flere ganger for å gi beskjed om at de ikke hadde varmt vann. Tilbakemeldingen de fikk var at dette hadde de ordnet hver gang klager tok kontakt. Klager skriver: ".. i hele fire dager var vi fri for varmt vann, men det ble ikke noe bedre før vi fikk ny leilighet på lørdag etter kl. 12 til 18. Der var det varmt vann slik at vi kunne dusje." Klager snakket med TUI per chat uten at det ble bedre. Da fikk de beskjed at de måtte vente for varmt vann skulle det bli senere på dagen, noe det ikke ble.

Klager ga beskjed om at det var lekkasje på kjøkkenvasken, men dette ble det ikke gjort noe med.

Når det gjelder håndklær og sengetøy, ble disse kun skiftet en gang i løpet av uken. Håndklær som hadde vært på gulvet og var gjennomvåte ble hengt opp sammen med de tørre.

Klager krever 50 % av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde ikke varmt vann i leiligheten. Klager skriver at de tok opp forholdene med resepsjonen. Dersom en slik henvendelse ikke fører frem må den reisende ta kontakt med turoperatøren. Det er kun på den måten turoperatøren kan vite at det er feil eller mangler i leiligheten. I dette tilfelle fikk ikke TUI muligheten til å avhjelpe mangelen med varmt vann før tett opptil hjemreisen.

TUIs guider ble først gjort oppmerksomme at klager ikke hadde varmt vann fredag morgen den 28.09.2018.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr. 500 eller et reisegavekort på kr. 1.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke hadde varmt vann de fire første dagene av et syv dagers opphold. De tok forholdet opp med hotellet flere ganger uten at det ble noen bedring. Klagerens beskrivelse av at våte håndklær ble hengt opp og ikke skiftet legges også til grunn.

I hotellprospektet er det opplyst at rengjøring foretas fem dager pr. uke. Selv om man ikke kan forvente nordisk standard på renholdet, skal ikke brukte, våte håndklær henges opp slik at gjestene er henvist til å bruke de samme håndklærne hele uken. Det som ble levert lider følgelig av mangler.

Mangler skal tas opp på reisemålet, først med hotellet, slik det ble gjort i denne saken. Når manglene ikke ble tilfredsstillende utbedret, må imidlertid klageren ta problemene opp med de stedlige representantene. Press fra arrangøren utløser som regel en hurtig reaksjon fra hotellets side.

Slik saken ligger an anbefaler nemnda etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 25 % av reisens pris. Nemnda legger til grunn at de første dagene uten varmt vann neppe ville ha blitt forhindret selv om det hadde blitt fremsatt klage noe tidligere til arrangøren.

Beløpet utgjør avrundet kr. 2.500.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr. 2.500.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)