

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da to ungdommer måtte dele en sovesofa som ekstrasing.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04369

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 2-romsleilighet for to personer med 2 ekstrasinger, balkong eller markterrasse på Finas Hotel, Pefkos, Rhodos i perioden 05.07.2019 - 19.07.2019. Totalpris 39 2018 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Reiselederservice
- Internett

På TUI sine nettsider er det opplyst om at barn under 11 år kan måtte dele ekstrasing/sovesofa. På bestillings tidspunktet var klagers barn 13 og 16 år. Ferien ble ødelagt fordi tenåringsgutten og en tenåringsjente måtte sove sammen i en trang sovesofa. Klager anfører at det var tydelig at leiligheten var beregnet på to til tre personer da det kun var tre stoler på balkongen, det var redd opp til tre personer og det var dekketøy til tre personer.

Klager stod ikke på listen for transfer fra flyplassen til hotellet og skriver at dette kan skyldes en tastefeil fra deres side under bestillingen og de valgte å ikke forfølge dette etter det første møtet med TUIs representant dagen etter ankomst.

Manglende internett ble opplevd som en belastning for tenåringsbarna, spesielt for klagers sønn som ventet på svar på opptak til utdanning. Videre gjorde det manglende internettet det vanskelig å utføre planlagt arbeid for de voksne.

Krav: 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv bestilt reisen på tui.no og bekreftet ved betaling at de hadde gjort seg kjent med TUIs reisevilkår, samt informasjon om reisen. I bestillingsdialogen på nettet, må klager aktivt krysse i at de har lest og akseptert reisevilkårene. Dette fremgår også av bekreftelsen/billetten side 2 og 3.

På klagers billett står:

"2-romsleil. for 2 pers.

2 ekstrasenger"

Dette er en standard betegnelse i TUIs bookingsystem. Ekstrasengene beskrives nærmere under hvert hotell. TUI anfører at de har gjort klager oppmerksom på at de 2 ekstrasengene er i form av en sovesofa i oppholdsdelen. Følgende fremgår under informasjon om rommene/ 2-romsleilighet på Hotel Finas: "Sovesofa i oppholdsdel".

Under "Å reise med TUI" – som også er en del av avtalegrunnlaget – fremgår det at ekstrasenger ofte består av en sofa.

Begge barna har betalt en lavere grunnpris som følge av ekstra oppredning i leiligheten.

Klager har ikke bestilt og betalt for transfer til/fra flyplassen, noe som fremgår av billetten.

TUI viser til sin informasjon om internett under "Å reise med TUI" hvor de har tatt forbehold om at trådløse nettverk og internettforbindelser varierer i hastighet etter hvilket land man befinner seg i og man kan ikke regne med de samme hastighetene som i Norge.

TUIs reiseledere benyttet daglig internett på hotellet uten problemer, selv om forbindelsen ikke var så rask.

TUI mener ikke at reiselederservicen har vært mangelfull. Reiselederne har vært på hotellet hver dag i perioden 5. – 9. juli, men først den 11. juli tok klager kontakt. Deretter undersøkte TUIs reiseleder saken og etterlot beskjed den 11. juli og traff de personlig den 13. juli. TUIs reiseledere undersøkte om det var mulig at få en sammenleggbar seng inn på rommet i tillegg til sovesofaen, men dette ble for trangt.

TUI skriver videre: "Der manglede service til 4 personer på visse ting, som TUI's reiseleder også straks sørget for blev bragt til rummet."

TUI har tilbudt klager et reisegavekort på totalt 500 kroner.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

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 prisavslag særlig begrunnet i at deres to tenåringsbarn måtte sove sammen i en sovesofa under reisen. Etter nemndas vurdering ble klager informert om ved bestilling at de 2 ekstrasengene kom i form av en sovesofa. Det fremgår også under informasjon om rommene/ 2-romsleilighet på Hotel Finas: "Sovesofa i oppholdsdel". TUI har videre informert i sine generelle vilkår at ekstrasenger gjerne består av en sovesofa. Klager har videre betalt en lavere grunnpris for barnas oppredning. Forholdet utgjør ikke et avvik fra inngått avtale.

Når det gjelder transfer fra flyplassen har ikke klager bestilt og betalt for transfer til/ fra flyplassen, noe som fremgår av billetten. Forholdet utgjør følgelig ikke et avvik fra avtalen.

Når det gjelder dårlig internett har TUI på sin hjemmeside tatt forbehold om at trådløse nettverk og internettforbindelser varierer i hastighet etter hvilket land man befinner seg i og man kan ikke regne med de samme hastighetene som i Norge. TUI har videre opplyst at deres reiseledere benyttet daglig internett på hotellet uten problemer, selv om forbindelsen ikke var så rask. Forholdet utgjør etter nemndas syn ikke et avvik fra avtalen.

Nemnda vurderer heller ikke at reiselederservicen har vært mangelfull. Reiselederne har vært på hotellet hver dag i perioden 5. – 9. juli, men først den 11. juli tok klager kontakt. Deretter undersøkte TUIs reiseleder saken og etterlot beskjed den 11. juli og traff de personlig den 13. juli. TUIs reiseledere undersøkte om det var mulig at få en sammenleggbar seng inn på rommet i tillegg til sovesofaen, men dette ble for trangt.

Etter nemndas vurdering utgjør ikke de påberopte forhold verken isolert eller samlet et avvik fra avtalen og gir ikke grunnlag for å tilkjenne prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis 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)