

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangler ved hotellet og leilighetens beliggenhet.

Dato

20.04.2023

Saksnummer

2023-00028

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen og ett barn med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong eller markterrasse på TUI Blue Las Pitas, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 15.10.2022 - 22.10.2022. Totalpris 19 786 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Hotell
- Internett
- Beliggenhet
- Feilbooking

Klager har anført at hun i forkant av reisen var i kontakt med TUIs kundeservice flere ganger for å forsikre seg om at hun fikk et rom som lå nærme basseng og fasiliteter. Ved ankomst fikk klager tildelt en leilighet som lå langt fra fasiliteter og lengst borte fra bassenget. Klager skriver at hun brukte 7 minutter å gå til bassenget.

Videre har klager anført at hun hadde vannlekkasjer i leiligheten, noe som ble rettet etter to dager. WIFI fungerte dårlig da leiligheten lå helt øverst oppe på en bakke. Maten tilsvarte ikke en 5 stjernes standard når det gjelder all inklusive. Klager har intoleranse for hvitløk og det meste var alt for sterkt krydret, så klager fikk ikke spist noe særlig fra buffeen. Klagers datter ble syk, hun fikk flyforbud pga. alvorlig ørebetennelse og kunne ikke reise hjem som planlagt. Etter opprinnelig hjemreisedato måtte de flytte til et annet hotell i nærheten da de ikke kunne bli boende på Las Pitas. Klagers datter fikk da ikke tilgang til fasiliteter, underholdning eller barneklubbene på Bahia Feliz. Klager skriver at det hotellet de ble flyttet til hadde dårligere standart og mat og det var maur og mus der.

Videre skriver klager at hun ikke hadde muligheten til å kommunisere via chat/meldinger og at klager var helt overlatt til seg selv med sitt syke barn.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI Blue Las Pitas er en del av TUIs store ferielandsby Bahia Feliz, hvor gjestene har tilgang til alle fasiliteter uansett hvilket av hotellene man bor på. Las Pitas tilbyr den billigste overnattingen.

TUI viser til kopi av korrespondansen klageren hadde med TUIs selgere via chat rett etter bestilling av reisen. Her er det tydelig at selgerne viser til at dersom klageren ønsker direkte tilgang til bassenget, burde hun velge det dyrere hotellet TUI Blue Tres Vidas. Det fremgår også av chatten at salgskonsulenten anbefaler klager å bestille leiligheter TUI Blue Playa Feliz, dersom hun ønsker at de fleste fasiliteter skal ligge i nærheten, og at klager snarest bør kontakte TUI ved ev. hotellbytte. Til tross for dette bytter ikke klager hotell før avreise, og TUI avviser at klager skal ha blitt feilinformert ved bestilling av reisen. TUI bemerker at klager skriver at hun bodde på Playa Feliz for 12 år siden, og TUI antar derfor at hun dermed er kjent med ferielandsbyen TUI Blue Bahia Feliz. Ingen nye hoteller er endret eller lagt til i løpet av de siste 12 årene. TUI har lagt ved et kart over feriestedet TUI Blue Bahia Feliz og har merket alle de 4 TUI Blue-hotellene, som er en del av ferielandsbyen og som deler fasiliteter.

Som det fremgår av klagers billett, hadde TUIs salgskonsulent lagt til at klager ønsket leilighet på Las Pitas med terrasse, noe klageren fikk. Følgende fremgår av informasjonen klager fikk tilsendt straks etter bestilling: "Det spesielle med TUI Blue Las Pitas er markterrassene med gressplener der barna kan leke." TUI kan ikke se at klagerne har blitt lovet innkvartering i leilighetene nærmest hotellet (TUI antar at klager mener Hotel Orquidea) eller rett ved bassengene. Under beskrivelsen av TUI Blue Las Pitas står det også: "Las Pitas ligger i et kupert område med store nivåforskjeller, trapp til leilighetene." Klager ble dermed informert om at hotellet lå høyt oppe. TUI viser til bekreftelsesmail som klager mottok umiddelbart etter bestilling av reisen, hvor hele hotellbeskrivelsen var vedlagt i et pdf-dokument.

I det spanske kjøkkenet brukes mye hvitløk i matlagingen, og TUI anser det derfor ikke som en mangel ved reisen at klageren ble avskåret fra retter med hvitløk da hun ikke tålte dette. Buffeen på TUIs all inclusive hoteller er svært variert, så det bør alltid være noe for enhver smak.

TUI har lagt ved en kopi av dokumentasjon som ble skrevet av TUIs guider under klagers opphold ved TUI Blue Las Pitas. Dette viser at klager den 19. oktober 2022 meldte fra om problemer med at klimaanlegget dryppet ned på gulvet i leiligheten, noe som ble lovet

fikset av hotellet samme dag. TUI kan ikke se ytterligere logger vedrørende dette, og har derfor antatt at mangelen ble utbedret samme dag som avtalt.

Videre har TUI lagt ved en bekreftelse fra guidene som dreier seg om at klager følte seg feilinformert i forbindelse med plasseringen av Los Pitas, og hva som ble avtalt da klager kjøpte reisen.

TUI kan ikke finne logger som viser at klager har klaget på safe og dårlig fungerende WIFI.

TUI viser til "Message History" hvor de flere ganger har skrevet til klager og forsøkt å følge opp vedrørende klagers datters sykdom, og TUI kan derfor ikke forstå klagers kommentar om at hun ikke har mottatt hjelp fra TUI. Klager har ikke bestilt reiseforsikring fra TUI, og klager fikk derfor informasjon fra TUI om at hun selv må kontakte sitt forsikringsselskap, opprette en sak og avtale hva som skal skje videre. TUI kan ikke gjøre dette på vegne av klageren.

Klageren skriver at hun fikk hjelp av TUI til å booke seg inn på nytt hotell, da hun ikke kunne bli boende på Las Pitas etter planlagt hjemkomstdato. Kostnadene for det nye hotellet må klager ordne med egen forsikring. TUI anser det heller ikke som en mangel at klageren ikke kunne benytte fasilitetene på Bahia Feliz etter at oppholdet på Las Pitas var avsluttet og hun hadde flyttet til et annet hotell utenfor TUI Blue Bahia Feliz.

TUI kan ikke se at klager har kontaktet TUI i forbindelse med defekt safe og klimaanlegg, samt dårlig fungerende WIFI, slik det fremgår av TUIs reisevilkår pkt. 7.2, c), avsnitt 8.2, a) samt opplysningene på TUI-bekreftelsen. TUI kan heller ikke se at klager har kontaktet de på nytt med informasjon om at vannlekkasjen fra klimaanlegget ikke var utbedret av hotellet som avtalt. Som følge av dette, og siden TUI dermed ikke har fått mulighet til å utbedre disse manglene, og TUI ikke kan se at de har gjort noen feil i forbindelse med rådgivning om reisen og bistand ved sykdom/utsatt hjemreise, avviser TUI klagers krav om prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en voksen og ett barn med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong eller markterrasse på TUI Blue Las Pitas, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 15.10.2022 - 22.10.2022. Totalpris 19 786 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Hotell

- Internett
- Beliggenhet
- Feilbooking

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Klager har reklamert på rommets beliggenhet i forhold til hotellets fasiliteter. Slik nemnda har forstått, er Bahia Feliz TUIs store ferielandsby med flere hoteller på et stort område. Det fremgår av forutgående korrespondanse at klager har blitt anbefalt et av de andre hotellene som lå mer sentralt, men valgte Las Pitas. Således mener nemnda at avstanden til fasiliteter ikke utgjør et avvik i avtalen mellom partene.

Når det gjelder defekt safe og dårlig fungerende WIFI, er dette forhold som ikke er påklaget på stedet. Dette er for nemnda klart forhold som ville blitt rettet opp i omgående dersom tjenesteyter var blitt kjent med dette på reisemålet. Hva gjelder vann fra klimaanlegg hevder TUI at dette ble reparert samme dag som klager tok dette opp. Forholdet må derfor ansees å være utbedret.

Klagers matintoleranse for hvitløk og hennes negative opplevelse av maten som ble servert på all inclusive, er forhold som klager selv må ta ansvar for når hun velger å bestille all inclusive. Dette utgjør ingen mangel etter avtalen.

Klagers datter ble syk og de måtte flyttes over på et annet hotell som hadde maur, mus mm. Dette er ikke en del av avtalen klager har med TUI og denne bestillingen må ev. klagers reiseforsikring selskap ta videre med sine kontrahenter.

De påberopte forhold utgjør ikke et avvik i avtalen mellom partene og det er ikke grunnlag for prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)