

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull aircondition og manglende solsenger.

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-04155

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Be Live Adults Only Marivent, Cala Mayor, Mallorca, i perioden 06.07.2019 - 20.07.2019. Totalpris 45 874 kroner.

Klagen dreier seg om mangelfull aircondition. Om natten var temperaturen på rommet mer enn 28 grader og klager kan følgelig ikke se at aircondition fungerte tilfredsstillende. Klager hadde gjentatte besøk av hotellets teknikere som fortalte at det hadde vært problemer med aircondition på noen av rommene, spesielt om natten. Hotellet hadde ikke solsenger til alle gjestene og klager måtte kjøpe sine egne solmadrasser.

Klager har anført at tilsvaret fra TUI er feil, noe som fremkommer i dokumentet "message history" fra TUI. Klager skriver han ble tilbudt hotellbytte mot å betale et gebyr på 100 euro, i tillegg full betaling for hotellet de flyttet til. TUI bemerket også i SMS at hotellbestillingen ikke var refunderbar.

Klager forstår fortsatt ikke hvorfor teknikere brydde seg med å komme til klagers rom flere ganger for å se på og korrigere klimaanlegget dersom det ikke var noe problem.

Krav: Fra 5 000 - 8 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har anført at de har fått bekreftelse på at luftkondisjoneringsystemet har fungert som normalt hele sesongen og fungerer via et sentralsystem på hele hotellet. Dersom det er et problem på et rom, så vil det være samme problem på alle andre rom. På grunn

av dette, er det ikke mulig å justere gradene. TUI har ikke mottatt andre henvendelser vedrørende samme problem gjennom sesongen.

Guidene på plass har tilbud klager å bytte til et annet hotell, noe klager takket nei til. Det vil alltid være en form for kostnad i bytte av hotell, som guidene er pliktige til å bekoste kunden.

Når det gjelder manglende solsenger, viser TUI til sine nettsider hvor følgende fremgår under "Å reise med TUI", som klager har bekreftet å ha lest og forstått da reisen ble betalt: "De fleste hotell har færre solsenger rundt bassenget enn antall gjester som bor på hotellet."

TUI kan ikke se at det har vært noen konkrete mangler i reisearrangementet som gir rett til kompensasjon. De har likevel tilbudt klager et reisegavekort på 2 000 kroner.

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 særlig gjort gjeldende mangler ved airconditionanlegget og manglende solsenger på hotellet. Når det gjelder manglende solsenger, har TUI tatt forbehold på sine hjemmesider om nettopp solsenger hvor det fremkommer at de fleste hotell har færre solsenger rundt bassenget enn antall gjester som bor på hotellet. Forholdet utgjør sånn sett ikke et avvik fra avtalen mellom partene.

Når det gjelder problemer med airconditionanlegget mener TUI at dette er et sentralisert anlegg som det ikke har vært mangler med hele sommeren. Til tross for at det ikke var rapport feil ved anlegget fikk klager likevel gjentatte ganger lovnader fra hotellet om at teknikere skulle se på det og klager opplyser at i alle fall en natt ble bedre etter at teknikerne hadde vært der. Klager oppgir også at en tekniker bekreftet ovenfor han at hotellet hadde hatt problemer på noen av rommene med aircondition og dette spesielt om natten. Basert på dette fremstår det for nemnda som troverdig at airconditionanlegget ikke fungerte tilfredsstillende. Forholdet utgjør et avvik fra avtalen mellom partene.

Nemnda anbefaler derfor at TUI utbetaler 4587 kroner i prisavslag som tilsvarer 10 % av reisens sum.

**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)