

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager byttet til hotell med en lavere kategori dagen etter ankomst.

Dato

31.08.2023

Saksnummer

2023-01653

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i et familierom med balkong og All Inclusive på Hotel Maspalomas Princess, Maspalomas, Gran Canaria perioden 07.12.2022 - 18.12.2023. Totalpris 26 557 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All Inclusive
- Internett

WIFI som skulle være inkludert i prisen, men virket ikke, aircondition på rommet virket ikke. Klager ønsket å bytte rom, men fikk beskjed om at de måtte betale 15 euro per natt for et annet rom. Til frokost, lunsj og kveldsmat var det stor kø foran restauranten og klager måtte vente 10 - 15 minutter for å få tildelt en ledig plass. Utvalget av varm mat, melk, te eller kaffe til lunsj og middag var dårlig. Klager reiste med et barn, men til lunsj og middag var det kun dekket på med vinglass. Rengjøringen var dårlig, de fant flere hår på rommet var, det var skitne tepper i korridorer, mange skitne glass, tallerkener, søppel lå på gulvet i korridorene og det var vannlekkasjer i trappen.

Klager skriver at de forsøkte å snakke med TUIs representant på Maspalomas Princess, men hun kunne dessverre ikke hjelpe klager, så derfor bestemte de seg for å bytte hotell.

Klager skriver at de flyttet fra Hotel Maspalomas Princess, 4 stjerner som kostet 26 000 kroner til Valle Taurito, et 3 stjerners hotell som kostet 19 000 kroner. Flyttingen kostet 50

euro, i tillegg til transport mellom hotellene. På hotellet de flyttet til var det ikke internett, treningsstudio og utvalget i baren var dårligere enn på det hotellet de flyttet fra.

Klagers krav: Refusjon av 7 000 kroner som var prisforskjellen mellom de to hotellene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet TUIs representant allerede på ankomstdagen den 7. desember 2023. De var misfornøyde med at det var tepper på hotellet da en i reisefølget var allergisk, frossen pizza, vanlig og kjedelig pasta og ingen kaffe. Dersom de ønsket å oppgradere rom på hotellet, måtte de betale ekstra.

Klager ønsket å flytte og TUIs guider tilbød dem 3 alternativer. Klager valgte Hotel Valle Taurito som de flyttet til dagen etter ankomst, den 8. desember 2022 mot et administrasjonsgebyr på 50 euro.

Etter at klager hadde flyttet til Valle Taurito, kontaktet hun guidene og la frem ytterligere klager på Hotel Maspalomas Princess: Problemer med aircondition og WIFI på rommet, resepsjonspersonalet snakket dårlig eller ingen engelsk, hoved restauranten hadde ikke melk eller varmt vann til te og kaffe og klager måtte benytte hotellets app for å få fram bar menyen. Før måltidene måtte klager registrere seg via hotellets app for å få plass i restauranten, likevel måtte de vente 10 - 15 minutter før de fikk tildelt et bord.

Siden klager ikke informerte TUI om ovennevnte i sin første henvendelse til TUI den 7. desember, og siden TUI dermed ikke har fått anledning til å forsøke å utbedre noen av disse klagene før reisefølget insisterte på å flytte til et annet hotell, ser TUI seg ikke i stand til å imøtekomme klagers krav om erstatning eller prisforskjellen mellom de to hotellene.

TUI mener at klagers vedlagte bilder i saken ikke viser forhold ved hotellet som ikke kunne blitt utbedret eller forbedret. Disse forholdene er heller ikke av en så vesentlig karakter at klager hadde rett til å flytte til et annet hotell uten ekstra kostnad.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i et familierom med balkong og All Inclusive på Hotel Maspalomas Princess, Maspalomas, Gran Canaria perioden 07.12.2022 - 18.12.2023. Totalpris 26 557 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All Inclusive
- Internett

Klager ønsket å flytte og TUIs guider tilbød dem 3 alternativer. Klager valgte Hotel Valle Taurito som de flyttet til dagen etter ankomst, den 8. desember 2022 mot et administrasjonsgebyr på 50 euro. I etterkant av flyttingen påklagde klager ytterligere forhold ved det opprinnelige hotellet. Nemnda bemerker at man er enig med TUI at klager opprinnelig ikke hadde adgang til å bytte hotell basert på de opprinnelige påklagde forhold. De nye påklagde forhold som for eksempel aircondition, WIFI mm fikk derfor ikke TUI anledning til å utbedre da klager på dette tidspunktet hadde flyttet. Spørsmålet for nemnda er om forholdene gir grunnlag for prisavslag og om klager kan få refundert mellomlegget mellom de to ulike hotellene all den tid disse var kategorisert ulikt. Etter gjennomgang av de påberopte forhold med vedlagte bilder mener nemnda at forholdene ikke er av en slik art at de gir grunnlag for prisavslag all den tid de forhold som ville gitt grunnlag, først ble påberopt etter at klager hadde flyttet fra det opprinnelige hotellet. Etter nemndas vurdering valgte klager selv å flytte til et hotell av lavere kategori. 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)