

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og dekning av tidligere hjemreise
grunnet hotellstandard og manglende service.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04601

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise for tre personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med 2 soverom på Apartamentos da Balaia, Albufeira, Portugal i perioden 18.05 - 28.05.2019. Totalpris 15.688 kroner.

Da klager ankom hotellet, fikk de ingen hjelp med bagasje, kun et kart i hånda, med et kryss der leiligheten var. Det var mørkt så de så ikke hvor skittent det var i leiligheten. Det luktet vondt og innestengt, men de var slitne og trette etter reisa, og gikk derfor tidlig til sengs uten å sjekke så mye mer. Det ble ikke mye søvn pga. harde og vonde madrasser og puter.

Klager våknet neste morgen kloakkluft og hadde hodepine.

Gulvene i alle rom var møkkete, vegger på kjøkkenet hadde tydelige kaffeflekker og det var brødsmuler i skuffer og skap. På badet var det mugg, sopp og hår, og masse spindelvev. Stolene på kjøkkenet var ødelagte og veldig ustødige, setet var løst på flere stoler. TV i stua virket ikke, gardinene var ødelagte og veldig skitne. Stikkontaktene var åpne og uten deksel. På soverommene var det støvete og skitne gulv, lange hår og støvete senger. Vond lukt i klesskap og av tykke tepper som lå på sengene. Madrassene var ubrukelige. Persiennen på soverommet mot gaten var ødelagt. På soverommet mot verandaen var skoddene vanskelig å åpne pga. rust og skitt. Verandaen og veggene var skitne, bordene var seige av skitt og støv. Det var umulig å sitte der pga. den kvalmende luften.

Leiligheten hadde ingen brannalarm eller varslingsklokke. Ingen telefonforbindelse til resepsjonen. Klager tok umiddelbart kontakt med TUI, men fikk lite hjelp. Spurte om å få bytte hotell, men det var umulig ifølge den guiden de snakket med først. De fikk beskjed

om at dersom de ønsket å flytte, ville det i alle fall ta 5 døgn, og alt med ev. hotellbytte måtte de ordne selv. Neste gang klager ringte, fikk de beskjed om at det ikke fantes noe ledig hotellkapasitet i Albufeira, Klager anfører at dette var feil da de sjekket og det var ledig på flere hoteller. Da de tok dette opp med guiden, sa hun at ingen ting kunne ordnes i helga, for reservasjonsavdelingen var stengt. Hun lovte å ta dette opp, og at de skulle ta kontakt, mandag morgen, noe som ikke skjedde. Klager ringte derfor opp igjen til TUI, og fikk kontakt med en annen person. Hun fortalte at de ikke hadde gjort noe i forbindelse med klagers situasjon. Dette skjedde flere ganger. Klager snakket med tre guider og alle ga forskjellige svar. Til slutt bad klager om å få snakke med en overordnet som ringte tilbake ganske fort.

TUI tok opp saken med hotellet som skulle sjekke kloakklukt, tepper og om de hadde ekstra madrasser. Da klager kom tilbake etter å ha gått seg en tur, hadde de vært i leiligheten og sprayet med luftrensere. De fikk Ingen nye madrasser, men ett nytt teppe. Teppene som var i leiligheten, var også blitt sprayet. Ingen fra hotellet kontaktet klager under oppholdet.

Reisefølget begynte å bli ganske slitne og lei. De bestemte seg for å reise hjem da det var umulig å bli boende pga. alle problemene med hotellet, og at de ikke fikk den hjelpen de trengte og håpet på. TUI lover i sine annonser å "være der" for sine kunder 24 t/d. Klager bestilte derfor fly hjem neste dag, den 21. mai. Dette måtte de ordne og betale selv.

Klager krever erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom hotellet på kvelden den 18. mai og kontaktet TUIs guider per telefon neste morgen fordi de ikke var tilfredse med leilighetens standard og fordi det var en generende kloakklukt både i leiligheten og på hotellområdet. Videre var det støy fra trafikk.

Apartamentos da Baia er klassifisert av TUI som TTT hvilket tilsvarer "Mellomklasse, omtrent som gjennomsnittet på reisemålet", basert på et totalinntrykk av standard, service, innredning og fasiliteter på hotellet. TUI viser til hotellpresentasjonen og "Å reise med TUI" Klassifisering av hotell fra www.tui.no. TUI viser til at bildene på tui.no viser en eldre innredning i leilighetene.

Som det fremgår av SMS-korrespondansen mellom klager og TUIs guider, ba guidene den 19. mai om formiddagen, hotellpersonalet gå til leiligheten for å se nærmere på forholdene.

Hotellet forsøkte å spraye i leiligheten for å få en bedre luft, men ifølge klager hjalp ikke dette. TUIs guider er ikke fysisk til stede i Albufeira. Som det fremgår av hotellpresentasjonen på tui.no, treffes guidene på følgende måte under ferien:

"Vår service: TUIs Service Center

Vil du kontakte oss på TUI under din reise er det enkleste å bruke tjenesten «spør guidene». Den finnes både i TUI-appen og under Min Side på tui.no. Vi svarer døgnet rundt, alle dager i uken, vanligvis innen 30 minutter. Det er også mulig å nå oss via SMS og telefon. Nummeret får du på SMS når du ankommer reisemålet.

Klager skriver at ingen fra TUI ringte tilbake, men som det fremgår av den vedlagte SMS-korrespondanse skrev klager den 20. mai kl. 11:43 til TUI, at hun ikke nådde å svare telefonen og bad TUI ringe tilbake. Kl. 12:06 ringte TUI tilbake, men fikk ikke kontakt.

Den 20. mai kl. 11:39 foreslo TUI på SMS, at klager kunne forsøke å bytte til en annen leilighet samme sted. Klager valgte imidlertid å bestille flybilletter hjem til Norge den 20. mai med avreise fra Portugal den etterfølgende dag, den 21. mai 2019.

TUI har studert klagers bilder av leiligheten og mener at disse ikke viser forhold som er så alvorlige, at klager er berettiget til å bestille nye flybilletter hjem under 2 dager etter ankomst og dermed heve kjøpet. jf. Vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2, d). TUI har sammenlignet bildene med de interiør bildene som fremgår av TUIs hotellpresentasjon.

Fordi TUIs guider ga klager motstridende opplysninger med hensyn til muligheten for å flytte til et annet hotell, har TUI tilbudt å refundere klagers utgifter til hjemtransport på totalt 10 568 kroner og i tillegg tilbudt et reisegavekort på 3 000 kroner. Klager har ikke tatt imot noen av delene. TUI informerer videre om at Apartamentos da Balaia har akseptert å ikke kreve hele hotellkostnaden. TUI kan derfor tilby klager å refundere 4 000 kroner i den forbindelse.

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 krav om heving av kjøpet grunnet manglende renhold i leilighet og kloakklukt. Klager har ved sin klage fremlagt bilder av leiligheten hvor det fremkommer skitt. Klager kontaktet TUI umiddelbart på stedet, men fikk beskjed om at de ikke kunne bytte hotell. Representanter fra hotellet sprayet rommet med luftfrisker. Hotellet som var

bestilt var kategorisert med TTT som er et hotell på et gjennomsnittsnivå. Det fremgår av bilder fra TUI sin hjemmeside at hotellet er eldre. Manglende renhold er likevel et avvik fra hva klager kunne forvente og TUI fikk flere muligheter til å avhjelpe forholdet uten at dette fremstår å være gjort tilstrekkelig.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner at forholdet ikke er av en slik karakter at det gir grunnlag for heving av kjøpet, men klager bør få et rimelig prisavslag.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forholdene de reisende ble innkvartert på var meget graverende og innebar for dem en uholdbar bosituasjon, slik at de måtte reise hjem. Samlet sett fremstår manglene det er reklamert over som graverende. Manglene ble ikke avhjulpet og har i vesentlig grad påvirket oppholdet for de reisende. Mindretallet er derfor kommet til at manglene må gi de reisende hevingsrett etter Pakkereiselovens § 29, samt krav på erstatning for påførte kostnader etter § 32.

TUI har tilbudt klager å refundere utgifter til hjemtransport med 10 568 kroner fordi TUIs guider ga klager motstridende opplysninger med hensyn til muligheten for å flytte til et annet hotell. TUI tilbyr videre å refundere 4 000 kroner. Nemndas flertall anbefaler at TUI dekker klagers ekstra kostnader til hjemreise, samt utbetaler 50 % av reisens totalpris som tilsvarer rundt 7 500 kroner.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

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)