

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi det manglet garderobeskap, det var ikke var vindu i den delen av dobbeltrommet der køyesengene stod, samt dårlig renhold på balkongen.

Dato

20.10.2022

Saksnummer

2022-02041

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer med innkvartering i 2 rom, hvert dobbeltrom med to enkeltsenger og med køyeseng og balkong på Hotel TUI Blue Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca, i perioden 25.06.2022 - 09.07.2022. Totalpris 102 174 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Klager har anført at dobbeltrommet ikke hadde garderobeskap. Det var kun små hyller der det bare var plass til halvparten av bagasjen for en person. Det var heller ikke vindu i rommet med køyesenger og det var veldig mørkt og innestengt der barna sov. Klager mener det ikke fremgikk på bildene på TUI sine nettsider at dobbeltrommene ikke hadde garderobeskap eller at barna måtte sove i et rom uten vindu.

Sofaen var skitten og ødelagt. Selv om klager meldte fra om dette, ble den ikke byttet ut. Klager skriver at de måtte ha bagasjen i tre kofferter hele ferien og at det var ubehagelig å sove i rom uten vindu.

Tirsdag 05.07.2022 kl. 22:06 sendte klager en e-post til servicedk@tui.com og la ved flere bilder fra rommet som viste køyesengene, hyllene som var tenkt som garderobeskap, men som var uten dør til å lukke igjen, sofaen som var ødelagt og kofferter som inneholdt klær som ikke var pakket ut. I samme e-post la klager ved et bilde fra balkongen som viser hår i et hjørne, og gjør oppmerksom på at balkongen ikke har blitt vasket.

Klagers krav: 25 % av totalprisen, ca. 27 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har lagt ved bilder av dobbeltrommene som også fremgår av hotellbeskrivelsen på TUIs nettsider. Klager bestilte et dobbeltrom som har en skyvedør ved køyesengene slik at rommet kan stenges ved behov. TUI kan ikke se at det er en mangel ved reisen at det ikke er vindu ved køyesengene. Straks etter bestilling mottok klager en bekreftelse per e-post som viser hotellbeskrivelsen og at dobbeltrommene er på 30m².

Det fremgår av klagers bilder at glidelåsen på en mindre del av sofaen er ødelagt. TUI har tilbudt en kompensasjon på 3 000 kroner eller et reisegavekort på 5 000 kroner.

TUI har lagt ved "Message History" som viser all korrespondanse mellom klager og guidene. Alle dobbeltrommene på hotellet har tilsvarende garderobeløsning, skuffer, hyller og skap til å henge opp klær, men uten dør til å stenge garderoben. TUI tilbød klager flere kleshengere slik at de kunne henge opp klærne da klager sendte bilder av koffertyl med klær som de ikke hadde hengt opp eller lagt i hyllene.

TUI skriver i tilsvaret til nemnda at kan ikke se at klager har informert om at hun ikke var tilfreds med renholdet på balkongen. TUI kan ikke tilby kompensasjon for dette, jf. TUIs reisevilkår pkt. 8.2.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om et prisavslag på 25 % av reisens totalpris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer med innkvartering i 2 rom, hvert dobbeltrom med to enkeltsenger og med køyeseng og balkong på Hotel TUI Blue Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca, i perioden 25.06.2022 - 09.07.2022. Totalpris 102 174 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Klager bestilte et dobbeltrom som har en skyvedør ved køyesengene slik at rommet kan stenges ved behov. Slik nemnda forstår kan køyesengene lukkes inn som en sovealkove, men er ikke et eget rom for barn. Dette har heller ikke TUI opplyst om at det skal være. Rommet er beskrevet som at deler av rommet kan deles ved behov og forventning om eget vindu/eget rom er det ikke grunnlag for i den informasjonen som er sendt klager på forhånd og som fremgår av rombeskrivelsen på TUI sin nettside. Nemnda mener det ikke er en mangel ved reisen at det ikke var vindu ved køyesengene.

Sofaen på rommet til klager var skitten og litt ødelagt. Klager var heller ikke tilfreds med renholdet på balkongen. Det fremstår som uklart for nemnda hvorvidt dette ble påberopt på reisen, men nemnda mener samlet sett at et prisavslag på 3 000 kroner, alternativt et gavekort på 5 000 kroner, som TUI allerede har tilbudt klager, er et tilstrekkelig prisavslag for sofaen og manglende renhold.

Samlet sett anbefaler nemnda at klager tilbys et prisavslag på 3 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)