

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da hotellet ikke var barnefritt.

### Dato

09.03.2020

### Saksnummer

2019-04966

### Tjenesteytere

Ticket

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på TUI Family Life Naus Hotel med all inclusive i perioden 27.09.2019 - 04.10.2019 og Hotel Capo Bay med frokost i perioden 04.10.2019 - 11.10.2019. Klagen gjelder den andre uken, innkvarteringen i et dobbeltrom på Hotel Capo Bay, Fig Tree Bay, Kypros. Totalpris 32 454 kroner.

Klager anfører at hun ba om et barnefritt hotell den andre uken av ferien. Ticket anbefalte Hotel Capo Bay. Klager hadde ikke tidligere vært på hotellet. Klager mener at hun var helt prisgitt selgerens anbefalinger.

Hotel Capo Bay var ikke barnefritt da det var barn i alle aldre på hotellet og de til og med hadde en barneklubb. Klager tok kontakt med TUI som tilbød klager å flytte mot tillegg i prisen. Klager valgte å bli boende.

To netter i løpet av uken måtte klager flytte ut av rommet pga. insekter i ventilasjonskanalene. Hotellet forsøkte å avhjelpe med insektsspray, uten at det hjalp.

Klagers krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket anfører at selgeren har solgt hotellet i henhold til det som står i teksten på TUI sin hjemmeside. Hotellet henvender seg til voksne, men det er ikke barnefritt.

Følgende informasjon fremgår av TUIs nettsider:

## "Barnefritt basseng og spa rett ved stranden

Capo Bay ligger rett ved stranden, ta bare trappen ned fra bassengområdet og du har sand mellom tærne. Hotellet ligger rett ved hovedgaten i Fig Tree Bay og barer, restauranter og shopping. Hotellet har et voksenbasseng og gratis spa med 16 års aldersgrense. Fra solterrassen og gressplener har du utsikt over både stranden og havet. Det finnes nok av både solsenger og parasoller ettersom alle rom har egne solsenger på terrassen.

## To bassengområder

I det store familiebassenget arrangeres det aktiviteter og det er et innebygd barnebasseng for de aller yngste. Litt atskilt og stille og rolig til ligger et basseng som er kun for voksne.

## Spa, treningsrom og innendørsbasseng

Hotellets spa Oneiro kan du som er over 16 år få avkoblende behandlinger mot betaling. Det finnes også tyskisk bad, badstue, dampbadstue, basseng og treningsrom kan benyttes uten ekstra kostnad.

## Hel- eller halvpensjon

Halvpensjon med lunsj eller middag (valgfritt) eller helpensjon kan bestilles som tillegg. Du kan velge mellom hotellets tre restauranter, Koi, Mamas og Cucina, bordbestilling minst 12 timer i forveien. Etter middag kan du ta noe å drikke i baren Bitter Lemons. Hotellet passer for voksne som reiser uten barn, men det er ikke garantert barnefritt."

Ticket har ingen informasjon om hvor mange barn det er booket inn til enhver tid, og de har heller ingen mulighet for å påvirke dette. Selger og andre kolleger på Tickets kontor har tidligere solgt dette hotellet til godt voksne.

Selgeren hos Ticket anfører at hun har anbefalt hotellet og informert om at Kypros er mer værsikkert enn Kroatia som også var et alternativ. Klager tok med tilbudet hjem og rådførte seg med familien. Klager ble informert om at de måtte korrigere alle navn før de eventuelt betalte depositum og at de måtte kontrollere bestillingen.

Dersom klager hadde behov for at det skulle være helt barnefritt måtte hun ha kommet tilbake til Ticket dersom hun mente at Hotel Capo Bay ikke var et bra nok alternativ.

Klager valgte å betale depositumet, noe som er en godkjennelse på at klager har satt seg inn i Tickets reisevilkår og informasjonen som finnes på nettet.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

TUI viser til hotellpresentasjonen hvor det fremgår at hotellet har et voksenbasseng og gratis spa med 16 års grense. Det fremgår videre at hotellet passer for voksne uten barn, men TUI anfører at de ikke garanterer at hotellet er barnefritt.

TUI mener det ikke har vært noen mangler ved hotellet og kan følgelig ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket og 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 av den avtalte tjenesten innhold. 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 prisavslag særlig begrunnet i at hun hadde bestilt et barnefritt hotell som viste seg å ikke være barnefritt. Det fremgår av informasjon fra TUI at hotellet passer for voksne uten barn, men at TUI ikke garanterer at hotellet var barnefritt. Det er heller ikke sannsynliggjort at Ticket har gitt klager andre opplysninger via sin selger enn at hotellet er egnet for voksne uten barn, men at det ikke er gitt noe garanti om at hotellet var barnefritt. Basert på dette foreligger det ikke avvik fra avtalen mellom partene og forholdet gir ikke grunnlag for prisavslag.

Klager har videre reklamert grunnet i at klager ble plaget av insekter i ventilasjonskanalene som ble forsøkt avhjulpet med insektspray fra hotellets representanter. Det er ikke fremlagt bilder av problemet og det er vanskelig for nemnda å ta stilling til forholdet all den tid det er begrenset redegjort for og dokumentert. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)  
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)