

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, renhold og flystøy.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-03133

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en juniorsuite med markterrasse, direkte bassengutgang på Hotel Ocean Blue, Rhodos i perioden 11.08.2018 - 18.08.2018. Totalpris kr. 16.596.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong/markterrasse
- Beliggenhet

Klager bestilte reisen per telefon med TUI og ble anbefalt Hotel Ocean Blue, men hotellet svarte ikke til klagers forventninger.

Det var vanskelig å sove grunnet flystøy. Klager bor ved en flybase for jagerfly på Ørlandet og de ønsket en rolig ferie. Det fikk de ikke. Klager kontaktet TUIs guider med ønske om å bytte hotell, men de fikk ikke flytte. Klager ønsket å reise hjem, men måtte bo på det samme hotellet hele ferien.

Dusjen var ødelagt, og det var fullt av maur, veggen var flassete og det luktet fukt og mugg i leiligheten. På det rommet de flyttet til ble dueskitten på terrassen ble ikke vasket bort og madrassen hadde mørke flekker.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var i kontakt med TUIs representanter den dagen de ankom hotellet. De ønsket å bytte rom, men det var ikke mulig. Etter noen dager fikk klager bytte rom på hotellet, men de opplevde ikke dette rommet som noe bedre enn det første de fikk tildelt.

Når det gjelder flystøy, viser TUI til sine nettsider hvor følgende fremgår under hotellbeskrivelsen: Forstyrrelser: Flystøy

TUI har refundert kr. 2.800 og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda legger til grunn at klageren allerede første dag av oppholdet kontaktet de stedlige representantene fordi hun ikke var fornøyd med rommet. Hun klaget over dårlig renhold, lav standard, flystøy etc. Det er vedlagt en rekke bilder. Klageren fikk bytte til et annet rom, men var heller ikke fornøyd med dette rommet.

Det ser ut til at et hjørne av madrassen har brent slik at det er et svart felt. Det er også flekker noe høyere opp på siden av madrassen. Videre er det avbildet to insekter som ser ut til å være maur. Bunnen i et basseng er avbildet. Det ser ut som om det ligger et plaster limt fast til bunnen ikke så langt fra sluket.

De øvrige bildene som er vedlagt er det vanskelig for nemnda å tyde når det gjelder renholdsproblematikk. Renhold i sydlige land er ofte ikke slik man er vant med hjemmefra. Utearealene skal selvsagt likevel ikke ha dueekskremitter.

Når det gjelder flystøy er det opplyst om dette i hotellprospektet. Det er da en del av den avtalen som ble inngått mellom partene.

Så vidt nemnda kan se etter et søk på nettet er hotellet et trestjerners hotell. En pris på vel kr. 8.000 per person i høysesongen inkludert flyreise indikerer at man ikke bør ha spesielle forventninger til at hotellet er "flott", slik klageren skriver at hun hadde forventninger om.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr. 2.800, hvilket utgjør et prisavslag på vel 15 %, eller et gavekort på kr. 4.000, hvilket utgjør i underkant av 25 % av reisens pris. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på kr. 4.000, som bør utbetales.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 4.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)