

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens størrelse og standard.

Dato

22.11.2017

Saksnummer

2017-02521

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering i en to-romsleilighet med en ekstraseng og markbalkong på Blue Star Caldera Bay, Platanias, Chania, Kreta i perioden 29.07.2017 - 13.08.2017. Totalpris kr. 36.241.

Leiligheten hadde to rom, men totalt areal var så lite at oppholdsrommet ikke kunne brukes. Ekstrasengen i oppholdsrommet var av dårlig kvalitet og minnet mer om en reiseseng med sofaputer. Leiligheten var så liten at det ikke var plass til å pakke ut av koffertene, og det var heller ikke noe sted å plassere klærne. Det eneste klesskapet som var i leiligheten hadde fire kleshengere og de to skuffene var det ikke mulig å dra ut fordi nattbordet sto i veien. Klager anfører at målene 22,9 m² er netto mål, hvor veggene ikke var medregnet.

Badekaret hadde et rustent og ekkelt sluk. Dusjforhenget hang skjevt og var i ferd med å ramle ned. Både dorullholder og håndklestang ramlet ned. Klager mener leiligheten ikke oppfylte kravene til den standarden som forventes på et 4-stjerners hotell.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en to-romsleilighet med soverom og oppholdsrom, markbalkong og ekstraseng. Alle leilighetene på Blue Star Caldera Bay har minikjøkken med kjøleskap, kaffetrakter, vannkoker, bad/dusj og wc, hårføner, telefon, satellitt tv, luftkondisjonering og balkong eller markbalkong. På TUIs nettsider under hotellfakta fremkommer størrelsen på de ulike leilighetene. Følgende fremgikk da klager bestilte reisen: to-romsleilighet 30-45m².

TUI anfører at klager tok kontakt med guidene på destinasjonen den 30. juli og informerte om at leiligheten var for liten da den kun var på 22,9 m². De hadde selv målt leiligheten. Guiden tok kontakt med hotellet og vaktmesteren målte leiligheten til 28,1m². TUIs guider ble dermed oppmerksom på at det var et avvik på 1,9m², i henhold til det de opplyser om på sine nettsider som var fra 30-45m². TUI kompenserer kun dersom et rom eller en leilighet er 20% mindre i areal enn lovet, og guiden tilbød dermed ikke kompensasjon på plass. Informasjonen om arealet på to-romsleilighetene ble endret på TUIs nettsider til 28-45 m².

Klager informerte TUIs guider den 29. juli og de fikk flytte til en annen leilighet den 3. august.

På TUIs nettsider fremgår det at det kan bli trangt i leiligheten/rommet når man benytter ekstrasing.

Klager har fått tilbud om en kompensasjon på kr. 1.000 kontant eller et reisegavekort på kr. 1.500, tilsvarende 10% av fire dagsandeler.

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. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren tok kontakt med stedlige representanter om at leiligheten var mindre enn det som fremgikk i hotellprospektet. Ved kontrollmåling utført av en representant for hotellet ble leiligheten målt til å være ca. 2 kvadratmeter mindre enn det minimumsmålet som er oppgitt, eller ca. 6% arealsvikt. Klageren er ikke enig i at det kun dreier seg om ca. 2 kvadratmeter, og mener at leiligheten er helt uegnet som to-roms leilighet da det heller ikke er noen form for vindu eller lys i rom nr. 2. Sengen der var heller ikke noen seng, men besto av puter lagt oppå et stativ. Putene gled i fra hverandre ved bruk.

Det er også klaget over rustent og skittent sluk og over at mange ting, slik som toalettrullholder og stativ for dusjforheng på badet, hang helt på skjeve og var i ferd med å falle ned.

Arrangøren har vært villig til å gi en kompensasjon for arealsvikten, utregnet fra den dagen klageren meldte fra til guiden. Etter nemndas syn kan dette ikke være et riktig utgangspunkt. Det er et faktum at klageren bodde i en liten og trang leilighet inntil hun fikk bytte til en som var større, og det tok fem dager fordi hotellet var fullt. Prisavslaget må da etter nemndas syn gjelde for hele perioden, uavhengig av om hun meldte fra en dag etter at hun ankom stedet. Det bør etter dette gis kompensasjon for fem dager.

Når det gjelder prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering av de manglene som er påberopt at det gis et prisavslag på 25 % for hver av dagene som gikk før flytting kunne skje. Avrundet utgjør dette kr. 3.240.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener at leilighet slik den er beskrevet og avbildet ikke var egnet for tre personer. Det vises til at det ikke var vindu eller mulighet for lufting i oppholdsrommet der ekstrasengen stod. Det var heller ikke mulig å benytte skap og skuffer, noe som bidro ytterligere til dårlig plass. Ekstrasengen ser i tillegg ut til å være en enkel reiseseng. Sett hen til disse forholdene mener mindretallet at prisavslaget bør settes til 50% for de fem dagene før flytting.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av fem dagsandeler, avrundet til kr. 3.240.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)