

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris fordi alle bassengene på hotellet var stengt 6 av de 7 dagene klager bodde på hotellet.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-03214

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for to voksne og to barn med innkvartering i en Suite på Costa Los Gigantes Resort i Los Gigantes i perioden 13.12.15 – 20.12.15. Totalpris kr. 19.748.

Klager ankom hotellet søndag ettermiddag, og fikk beskjed om at bassenget var stengt. De spurte når de ville åpne igjen og fikk til svar at de håpet på å åpne igjen dagen etter.

Bassenget åpnet først lørdag morgen kl. 10.00. Men allerede kl. 11.30 kom badevaktene springende med skilt og stengte av bassenget klager lå ved. Klager fikk beskjed om at det var problemer med filtrene, noe de hadde hørt hele uken.

Søndag reiste klager med transferbussen kl. 10.20, så den eneste tiden de fikk ved bassenget var 1, 5 time i løpet av ferien.

Mandag spurte klager om å bytte hotell, noe som ikke var mulig. Tirsdag spurte de om å få hevet kjøpet av reisen på grunn av mangler, noe de aldri fikk svar på. Klager mener formålet med pakkereisen var vesentlig forfeilet på grunn av stengt basseng hele ferien, med unntak av 1,5 time.

Siden det ikke fantes alternativ til å bytte hotell eller til å avslutte reisen, mener klager at de på langt nær fikk den varen de bestilte. Hadde klager fått beskjed om dette på forhånd, noe TUI var klar over, ville de ventet med ferieturen og brukt ferieuken på noe annet.

Hovedformålet med klagers reise med to barn var å bade. Klager understreker at ferien ikke betyr 30% bading, slik TUIs kompensasjonen tilsier, men nærmere 100%.

Klager viser til pakkereiseloven § 6-3 og ber om å få hevet kjøpet og få tilbakebetalt reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI erkjenner at reisen har vært mangelfull. Alle TUIs gjester som bodde på Costa Los Gigantes denne perioden ble rammet. Bassengene var stengt da klager ankom hotellet 13. desember. Bassengene åpnet igjen den 18. desember.

TUI har avvist kundens krav om heving av kjøpet da pakkereisen inkluderer flere elementer enn tilgang på basseng. Star Tour har tilbudt 30% av reisens pris i kontantutbetaling, tilsvarende kr. 5.200 eller 40% av reisens pris i gavekort, kr. 7.000. Klager takket ja til reisegavekortet som ble benyttet sommeren 2016.

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.

Begge parter enige om at reisen led av mangler, men er uenige om størrelsen på prisavslaget. Klageren krever å heve kjøpet. Arrangøren har tilbudt et prisavslag på 30%, alternativt et gavekort på 40% av reisens pris. Klageren takket ja til reisegavekortet, som hun benyttet sommeren 2016. Turen fant sted i desember 2015.

Nemnda har lest klagerens beskrivelse av hvordan de dagene man forsøkte å bade andre steder enn i hotellbassenget forløp. Nemnda har videre tatt i betraktning at klageren hadde kjøpt en all-inclusivereise, hvilket gjør fravær fra hotellet på dagtid ekstra lite ønskelig. Nemnda har også lagt vekt på opplysningen om at arrangøren visste om at bassenget var stengt før klagerne reiste fra Norge, uten å informere om det.

Nemnda kan etter omstendighetene ikke se at klagerne er berettiget til å få kjøpet hevet. Nemnda er enig med arrangøren i at en ferietur består av andre elementer en bading, selv om nemnda legger til grunn at dette er en viktig del når man reiser med barn.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne gis et prisavslag på 60% av reisesens pris, avrundet til kr. 11.900. Til fradrag går reisegavekortet. Det er opplyst at dette var på kr. 7.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 60% av reisesens pris, avrundet til kr. 11.900. Til fradrag går kr. 7.000 som allerede er utbetalt i form av et reisegavekort.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)