

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende aircondition og rengjøring, dårlig hotellstandard og reiselederservice.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00168

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 1-roms leilighet på BelleVue Club, Alcudia, Mallorca i perioden 22.07.2016 – 29.07.2016.

Klager sendte melding til Star Tours representant med en gang de ankom leiligheten da den ikke svarte til forventningene og den standarden hun hadde bestilt.

Star Tour informerte om luftkondisjonering mot ett tillegg i prisen. Det fremgikk ikke av annonsen at det var mange hoteller under ett og at vifte kunne skaffes i resepsjonen. Det fremgikk heller at stedet var skittent både inne og ute, at armeringsjern var rustet gjennom taket og at svart mugg kunne påregnes. Det fremgikk ikke av annonsen at standarden på hotellet kunne forventes å være under 3 stjerner.

Faktabeskrivelsen av BelleVue Club ble endret samtidig som Star Tour nedgraderte hotellet. Klager viser til billetten hvor det står 3 stjernes. Klager har mottatt samtalespesifikasjon fra Telenor der all hennes kommunikasjon med stedets guider og telefonsamtale med Star Tour i Norge fremgår.

Klager krever hele reisens pris refundert, minus transfer, totalt kr. 15.156.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Følgende informasjon fremgå om leiligheter BelleVue på Star Tours nettsider:

- Hotellet ble bygget i 1978 og delvis oppusset i 2001 – en må følgelig påregne noe slitasje.

- Rengjøring 3 dager per uke - en av disse er ankomstrengjøring.
- Det finnes 1468 leiligheter på leiligheter BelleVue – Neptuno er en av bygningene som tilhører BelleVue. I beskrivelsen informerer Star Tour om at hotellet har mellom 2 til 9 etasjer, men det står ikke konkret hvor mange bygninger hotellet består av. Utfra bildene ser man ulikhetene i bygningene.

Det er riktig at klassifiseringen på hotellet ble endret fra SSS til SS+ mens klager ferierte i Alcudia.

Star Tour informerer om at de i beskrivelsen av bostedet på sine nettsider skriver «NEI» etter luftkondisjonering. Det er mulig å leie vifte på plass – dersom de har ledig.

Det er leit at klager oppfattet Star Tours stedlige representanter som unnvikende og lite hjelpsomme. Star Tour beklager dårlig rengjøring.

Star Tour/TUI har ikke tidligere sett kartet klager har sendt til nemnda.

Star Tour har tilbudt tilbakebetaling av kr. 5.000 eller et gavekort på kr. 7.000. Dette er over 30 % av reisens pris. Star Tour/TUI mener at i overkant av 30 % tilbakebetalt er tilstrekkelig for mangelen på oppholdet.

Star Tour har vi tilbakebetalt hele hotellkostnaden til klager – resterende kostnader utgjør blant annet flybilletter tur/retur Torp - Mallorca - Torp i juli måned.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Nemnda har gjennomgått den informasjonen som var tilgjengelig for klageren på arrangørens nettsider da hun bestilte reisen. Det fremgår at det er et svært stort leilighetskompleks med mer enn 1400 leiligheter og at det ble bygget i 1978 og delvis oppusset i 2001. Med den slitasje hotellfasiliteter utsettes for, sier det seg nesten selv at det må påregnes at leilighetene er slitte. Det står videre at leilighetene ikke har luftkondisjonering, hvilket fremstår som naturlig med tanke på kompleksets alder. At leilighetskomplekset besto av flere bygninger sier nesten også seg selv, i og med at antallet leiligheter er oppgitt til 1468.

At leiligheten og omgivelsene rundt var dårlig rengjort representerer etter nemndas syn en mangel. Likeså finnes det grenser for hvor slitt et rom kan være. Hvis armeringsjernet har rustet gjennom taket og det var synlig mugg er det etter nemndas syn over grensen for hva som kan aksepteres. Nemnda har videre merket seg at komplekset er nedgradert fra tre stjerner til to stjerner+ etter at klageren kjøpte reisen.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr. 5.000, hvilket utgjør ca 30% av reisens pris, alternativt et reisegavekort på kr. 7.000 hvilket utgjør mellom 40 og 50% prosent av reisens pris. Etter nemndas syn er det et tilfredsstillende prisavslag, idet dette, etter hva arrangøren opplyser, utgjør hele hotellkostnaden. Resten av billettprisen utgjør, etter det som er opplyst, betaling for flybillettene tur/retur Mallorca.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefaler at det blir gitt ytterligere prisavslag, ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)