

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og reiselederservice.

### Dato

23.11.2017

### Saksnummer

2017-02450

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering i en to-romsleilighet på TUI Family Life Caldera Beach by Atlantica, Gerani, Kreta i perioden 07.07.2017 - 14.07.2017. Totalpris kr. 37.538.

Klager ble innkvartert i leilighet 518 som lå plassert over hotellets kjøkken. Kjøkkenets tekniske anlegg/vifter var plassert på veggen rett utenfor klagers rom. Noen av disse anleggene stilnet rundt kl. 24:00, mens noe gikk konstant gjennom natten. Volumet ble via mobilapplikasjon målt til nærmere 60 desibel midt på natten. I tillegg var det konstant vibrasjon i luften fra anlegget. Ingen i familien sov mye på rom 518.

Klager anfører at støy på rom 518 var et kjent problem for hotellets ledelse og TUI. Det ble bekreftet av hotellets manager som sa de ikke klarte å gjøre noe med det, og de forsøkte å holde tilbake rommet. Til tross for dette valgte TUI som disponerer alle hotellets rom å leie det ut. Han hadde vært manager ved hotellet i ett år, bekreftet overfor klager at støyen var et problem som hadde vært kjent for han hele den perioden, og sannsynligvis lenger. Klager tok kontakt med hotellets ledelse etter at guidene fra TUI ba de gjøre det.

Det fremgår ikke av hotellbeskrivelsen at det er støy fra hotellets restaurant, klager ble ikke informert om dette før avreise og rommet var ikke rabattert. Først etter at klager varslet om at støyen måtte medføre kompensasjon, fikk de tilbud om ny leilighet. Klager anfører at de tilbragte fire netter i et rom det ikke gikk an å sove i. Over halve ferie er å betrakte som totalt mislykket, og de mener mangelen og behandlingen av TUI var så graverende at disse fire nettene isolert sett gir rett til heving av hele reisen med full refusjon.

Klager anfører at det i tilsvaret fra TUI fremsettes som om de vingler både med tanke på tilbudet om fri middag, og at de økte kravet etter hvert, men det stemmer ikke.

Klager var tydelig fra første stund om at tilbudet om middag var uaktuelt som kompensasjon og at de derfor takket nei. Da de likevel takket ja, så var det en gest fra hotellets manager som etter klagers forståelse ikke vedgikk TUI. Likeså var de tydelige på at det kompensasjonstilbudet TUI kom med på feriens siste dag var alt for lavt. Klager kommuniserte ikke konkret kravsum med TUI vertene. De har hele tiden tenkt at 50 % av kostnadene er en riktig kompensasjon, og sånn sett at kr.15.000 som de nå har levert krav om, er et raust tilbud fra klagers side.

Klager er opptatt av at de skal få en riktig kompensasjon og at TUI gjør noe med problemet, og ikke utsetter flere for dette. Rommet er ikke egnet for utleie med mindre det gjøres utbedringer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

TUI har lagt ved logg fra sine stedlige representanter, samt en kommentar fra reiselederne etter at de mottok klagen. Klager hevder at hotellet var kjent med støy tilknyttet denne leiligheten, men TUI kan ikke se å ha mottatt liknende henvendelse fra andre gjester.

TUI anfører at de ikke kan imøtekomme kravet på kr. 15.000 da det ble kompensert for netter med intern støy ved hotellet og for at det tok tid for deres stedlige representanter å tilby klager en annen leilighet. Klager fikk flytte og TUI mener tilbudet om kr. 6.000 eller kr. 7.800 i gavekort er en tilstrekkelig kompensasjonen for de beskrevne feil og mangler.

TUI 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. 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.

Nemnda legger til grunn at klageren var i kontakt både med hotellet og reiselederne en rekke ganger om støyproblematikken på hans rom. Rommet lå rett over kjøkkenet med flere tekniske installasjoner som delvis gikk hele natten og laget så mye støy at det ikke var mulig å sove. Klageren fikk bytte rom etter fire netter, etter å ha brukt svært mye tid på å klage. Hotellet erkjente fullt ut problemet, men opplyste at TUI, som disponerte hele hotellet, insisterte på å leie ut også dette rommet.

Nemnda finner at reisen led av en mangel. Spørsmålet blir hvilket prisavslag mangelen bør føre til. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis 60% avslag i prisen for de fire nettene som ble tilbragt på rom 518. Reisen totalpris var kr. 37.538. En dagsandel utgjør avrundet kr. 5.363. Prisavslaget blir følgelig avrundet kr. 12.900.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av reisens pris for fire dager, hvilket avrundet utgjør kr. 12.900.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)