

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra kostnad i forbindelse med bytte av hotell.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00030

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for en person til Leticia Del Mar, Puerto Rico i tidsperioden 15.10.16 - 22.10.16.

Klager anfører at produktet han mottok på Leticia Del Mar ikke var i overenstemmelse med informasjonen som ble oppgitt i billetten. Det følger av billetten at klager hadde bestilt en toromsleilighet for to personer med «nedsenket uteplass». Klager hevder at uteplassen lå tre-fire meter under bakkeplan, inntil en fjellvegg uten utsikt og med svært begrensede solforhold. Klager hadde tidligere bestilt hotellrom med «nedsenket uteplass» med andre turoperatører, men i disse tilfellene har det vært tale om to-tre trappetrinn og ikke flere meter under bakkeplan. Klager hevder at TUIs markedsføring i dette tilfellet var villedende.

Hotellrommet på Leticia Del Mar hadde flere mangler, blant annet var værelset skittent og flere lamper var defekte. Se for øvrig bilder fra klager.

TUIs representant på stedet ble tidlig kontaktet av klager, og klager ble flyttet til Rocamar, til en ekstrakostnad på 360 euro for fire døgn. Klager krever å få denne summen tilbakebetalt som følge av manglene med det opprinnelig bestilte hotellet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI avviser klagers krav om refusjon.

Klager hadde reservert en toromsleilighet med nedsenket uteplass. TUI oppgir ingen spesifikk informasjon eller mål for hva det innebærer med nedsenket uteplass, og har tidligere ikke mottatt reaksjoner på dette. Dersom man har leilighet med utsikt vil dette

fremgå av billetten. I dette tilfellet er det ikke avtalt noe om utsikt eller solforhold, og TUI anser derfor at leilighetens beliggenhet ikke har vært mangelfull.

TUIs representater på stedet ble ikke gjort kjent med at det var andre forhold enn uteplassen som gjorde at klager ønsket å bytte bosted. TUI har i etterkant kontaktet stedet om leilighetens fasiliteter.

TUI har tilbudt klager et reisegavekort på kr. 1 000.

Det vises for øvrig til brev fra TUI.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klageren bestilte reisen på nettet, og bestillingen fremgår av bekreftelsen. Det er ikke bestilt eller betalt for rom med utsikt, og det er opplyst at rommet har nedsenket terrasse. I utgangspunktet kan nemnda derfor ikke se at klageren har fått noe annet enn han betalte for. Klageren var likevel skuffet, og har overfor guiden fremholdt at det var mange feil og mangler ved leiligheten, slik vedlagte bilder viser. I tillegg var den dårlig rengjort. Klageren ville bytte hotell, og fikk anledning til det mot å betale et mellomlegg på 360 euro for fire døgn. Han er tilbudt et gavekort pålydende kr. 1.000.

Ette nemndas syn led leiligheten av mangler slik de vedlagte bildene viser. Manglene gjelder utstyret i leiligheten og de elektriske installasjonene som er avbildet og ikke leiligheten og beliggenheten som sådan. Manglene kunne sannsynligvis ha blitt utbedret. Nemnda kan derfor ikke anbefale at klageren får sitt utlegg til nytt hotell dekket. Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et gavekort på kr. 1.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

