

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet aircondition som ikke fungerte deler av perioden.

### Dato

23.11.2017

### Saksnummer

2017-02360

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en to ukers kombiferie til Kroatia for to personer. Den første uken bestilte de innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt, balkong eller markterrasse, Superior med frokost og all inclusive på Hotell Sensimar Adriatic Beach i Igrane, i perioden 28.07.2017 - 04.08.2017. Den andre uken bestilte de innkvartering i Junior suite med havutsikt, balkong eller markterrasse og frokost på Hotell Sensimar Makarska i Igrane, Kroatia i perioden 04.08.2017 - 11.08.2017. Totalpris kr. 44.299.

Den siste natten på Sensimar Adriatic Beach, 3. august, var strøm, lys, aircondition nede på hele hotellet fra kveld til morgenen etter, hvilket medførte mørklagt rom, ingen strøm og aircondition i tropevarmen og svært lite søvn.

Hovedklagen er rettet mot at aircondition ikke fungerte den siste natten på Sensimar Adriatic Beach og hele uken på Sensimar Makarska, noe som ble et mareritt i tropevarmen.

På Sensimar Makarska sa klager ifra til de ansatte på hotellet allerede ved ankomst og de fortsatte å klage daglig. Teknikere var innom rommet de første fire dagene uten å kunne løse problemet. De brukte mye tid og energi daglig på å klage og vente på teknikere. De følte seg innestengte og det oppgraderte rommet ble et mareritt.

Varmen var uutholdelig og slo imot klager når de gikk inn på rommet, noe som førte til at de nesten ikke sov åtte netter på rad. Klager måtte dusje hver natt for å dempe panikken.

Rommet lå rett under en restaurant/bar som medførte mye støy til sent på natt. I tillegg til dårlig nattesøvn medførte dette mye tid og energi på klaging/venting, dårlig humør, de følte seg utslitte og uten energi til å orke alt de hadde planlagt på dagtid.

Klager anfører at TUI i sitt tilsvaer har svart at klager ikke tok kontakt med dem før den 07.08.2017. Klager kontaktet hotellet direkte den 04.08.2017. Da de ikke klarte å løse problemet sendte klager e-post til TUI den 05.08.2017 da telefonen var stengt. Klager fikk svar den 06.08. om at de måtte kontakte guidene lokalt. Grunnen til at klager ikke kontaktet de lokale guidene, var fordi de ikke visste om denne muligheten.

Klager krever 60% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

TUI anfører at de har vært i kontakt med sine representanter på plass og de kan ikke se at klager tok kontakt med guidene før den 07.08.2017 da de ga beskjed om at aircondition ikke hadde fungert under oppholdet på Sensimar Makarska.

Hotellet hadde problem med aircondition da det var hetebølge og 40 grader utendørs denne perioden. Dette resulterte i at aircondition ikke var kraftig nok til å avkjøle alle rommene på hotellet. Hotellet var fullbooket og det var ikke mulig å bytte rom.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 2.850 eller et reisegavekort på kr. 4.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Partene er enige om at luftavkjølingssystemet ikke fungerte den siste ferieuken da klageren bodde på Hotell Sensimar Makarska fordi anleggets kapasitet ikke var dimensjonert til å takle en hetebølge med temperaturer over 40 grader celcius. Dette innebærer i utgangspunktet en mangel. Partene er ikke enige om for hvilken periode et prisavslag skal gjelde. Arrangøren skriver:

“I henhold til våre retningslinjer og bransjepraksis kompenserer vi fra den dagen våre guider blir medvitende om mangelen/feilen, og frem til problemet blir løst. I dette tilfellet ble ikke våre guider informert om mangelen før den 7.august, men guiden har allikevel valgt å kompensere for hele oppholdet”.

Nemnda bemerker at dette er en praksis som normalt følges i de tilfellene hvor det ville ha vært mulig for arrangøren å bøte på problemet, f. eks. ved å skaffe et rom hvor luftavkjølingen fungerte. I tilfeller som det ovennevnte, hvor det ikke var mulig å gjøre noe verken fra eller til fordi hetebølgen slo ut hele hotellets kjølesystem og antagelig kjølesystemer i hele området - jfr. at dette skjedde også siste natt på det første hotellet - er det ikke rimelig at manglende varsling til guidene skal få økonomiske konsekvenser. Klageren forsøkte i første omgang å få hotellet til å reparere anlegget. Noe annet kunne de stedlige guider heller ikke ha gjort.

Det er også klaget over støy fra restauranten under rommet. Dette er noe som ble tatt tak av guiden da det kom til vedkommendes kunnskap.

Nemndas flertall, lederen og de to bransjerepresentantene, legger til grunn at en hetebølge er noe arrangøren vanskelig kan være ansvarlig for. At kjøleanlegg ikke har kapasitet til å takle en slik situasjon er antagelig ikke uvanlig. Spørsmålet blir hvilket prisavslag manglende kapasitet på hotellets kjøleanlegg under en hetebølge bør føre til. Arrangøren har i første omgang tilbudt 10% prisavslag, noe som senere er hevet til 15%, totalt kr. 2.850, alternativt et reisegavekort på kr. 4.000.

Mindretallet, forbrukernes representanter, legger til grunn at klager var uten aircondition totalt 8 av 14 dager. Behovet for aircondition må antas å gjøre seg særlig gjeldende når temperaturen er så høy som 40 grader. Selv om det var en hetebølge på det aktuelle tidspunktet, er det ikke uvanlig med temperaturer rundt 40 grader i Kroatia på denne tiden av året. AC-anlegget burde således være dimensjonert for å tåle slike temperaturer. Mindretallet viser dessuten til pakkereiseloven § 6-2, tredje avsnitt, der det fremgår at kunden har rett til et forholdsmessig prisavslag dersom mangelen ikke blir avhjulpet. Dette medfører etter mindretallets syn at arrangøren er objektivt ansvarlig for mangelen. Sett hen til ulempene manglende aircondition medførte for klager og hennes reisefølge, mener mindretallet at prisavslaget bør settes til 50% av de mangelfulle dagsandelene (8 dager).

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Etter en samlet vurdering finner flertallet at det prisavslaget om er foreslått av arrangøren er passende.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner at det prisavslaget som er foreslått av arrangøren utgjør et passende beløp.

Avgjørelsen er truffet 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)