

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet hotellstandard, renhold og reiselederservice.

Dato

15.11.2018

Saksnummer

2018-02531

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet på Hotell Loutsiana, Nissi Beach, Kypros i perioden 20.07.2018 - 28.07.2018. Totalpris kr. 13.476.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Overbooking

Den 21. juli kl. 10:43 tok klageren via SMS kontakt med guidene om at de ankom sent på natten og at deres reisefølge var blitt ombooket til et annet hotell, slik at de ble splittet.

I resepsjonen på Hotell Loutsiana fikk klager beskjed om at leiligheten de hadde bestilt ikke var klar før neste dag. De måtte sove i et bøttekott som var skittent og det var småkryp over alt.

Etter frokost møtte klager opp i resepsjonen som avtalt, men fikk beskjed om at rommet ikke var klart før kl. 13.00. De møtte opp kl. 13.00 etter å ha dratt bagasjen frem og tilbake, men måtte vente ytterligere 20 minutter fordi leiligheten ikke var ferdig vasket. Da de kom inn i leiligheten, så de at det ikke var rent. Det var maur i dusjen, vasken og på badet. Leiligheten var sprøytet med kjemikalier for å ta livet av insektene, noe klager fant uakseptabelt da de skulle sove der. Pynteputene var flekkete, det lå rått kjøtt bak kjøleskapet, det var støvete og badekaret var fullt av fett.

TUI mente klager skulle betale for flytting, noe klager nektet. Klager skriver at hun måtte betale ekstra for sen utsjekking fra hotellrommet.

Dag fire fikk klager flytte til Hotell Callisto uten tillegg i prisen. Ved ankomst hadde ikke resepsjonen fått beskjed om at de skulle sjekke inn. Det gikk flere timer før de endelig fikk rom og klager mener hele dagen ble ødelagt grunnet flyttingen. Først da det var to dager igjen av uken kunne ferien endelig begynne.

Klager fylte i reklamasjonsskjemaet mens hun befant seg på Kypros. Hun er ikke fornøyd med servicen hun fikk etter hjemkomst da TUI's medarbeider på reklamasjonsavdelingen ikke ønsket å få klagers bilder tilsendt. Klager fikk heller ikke svar på spørsmålene hun stilte i forhold til at reisegavekortet hadde en høyere verdi enn om hun ønsket penger overført til konto.

Klager krever refusjon av hele reisens pris eller en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI kan ikke se at det er notert på bestillingen at klager reiser sammen med andre reisende. TUI gjør sitt ytterste for å unngå å splitte et reisefølge dersom de ser at to bestillinger reiser sammen.

Klager har lagt ved mange «chat» i klagen som er registrert på nettsidene til Pakkereisenemnda. Disse er tidligere ikke fremlagt til TUI's reklamasjonsavdeling. Etter at det ble fremlagt flere detaljer i saken, ser TUI at størrelsen på kompensasjonen burde ha vært noe høyere. TUI har valgt å la Pakkereisenemnda anbefale størrelsen på prisavslaget da TUI ikke kan se at det foreligger grunnlag for full refusjon av reisens pris eller en ny reise.

Hotell Loutsiana er klassifisert med TTT+. TUI's gjester har vurdert hotellet til 7,1 av 10 mulige poeng.

TUI har tilbudt klager kr. 2.750 overført til konto eller et reisegavekort på kr. 5.500 grunnet feil rom ved ankomst, bytte av rom og mangelfullt renhold.

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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda har gjennomgått det materialet som er sendt inn. Det fremgår av bildene og av den vedlagte korrespondansen mellom stedlige representanter og klageren at de fikk et rom som ikke var rengjort og som åpenbart heller ikke ble det i løpet av oppholdet. I tillegg fikk de ikke det rommet de hadde bestilt da de ankom sent på kvelden/natten, slik at de ble henvist til å bo en natt på et rom med lavere standard enn det de hadde betalt for. Etter beskrivelsen var rommet ikke rengjort. Videre fikk de ikke pakket ut før langt ut på dagen neste dag fordi deres bestilte rom ikke var klargjort. Nemnda viser til klagerens beskrivelse.

Slik nemnda kan tolke korrespondansen fikk klageren lite hjelp på stedet. Da klageren foreslo å flytte til et annet hotell ble hun informert om at det ville koste minst ("endast") 100 euro. Det kunne klageren ikke betale uten å vite om de ville få noen kompensasjon. Opplysning om dette fikk de ikke.

Nemnda finner grunn til å påpeke at også den videre klagebehandlingen i Norge har vært langt fra optimal.

Nemnda konkluderer etter dette med at av en ferie på syv dager gikk fem dager mer eller mindre med til å flytte to ganger, klage, vente på respons, to lange opphold i hotellresepsjoner, etc. etc. da heller ikke flyttingen til nytt hotell gikk greit fordi det ikke var gitt noen beskjed til hotellet om at de kom og om hvem som skulle betale for oppholdet.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall når det gjelder utmålingen av prisavslaget.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 70% av reisens pris, avrundet til kr. 9.400.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene finner at prisavslaget passende kan settes til 50% av reisens pris.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 70% av reisens pris, avrundet til kr. 9.400.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)