

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet servicen på hotellet.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-03347

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre voksne, en 15-åring og to barn med innkvartering på TUI Family Life Bellevue Resort, Kroatia i perioden 18.08.2018 - 25.08.2018. Totalpris ca. 34.000.

Klager hadde all inclusive inkludert i reisens pris. Dag 6 kom klagers sønn tilbake med et glass vin da han hadde spurt om et glass vann. Dette ble beklaget i baren og de fikk et nytt glass med drikke. Da 15-åringens bånd gikk i stykker dag 6, fikk han et bånd rundt armen som var tiltenkt en voksen. Resultatet var at 15-åringen fikk servert øl.

Klager sendte mail/chat om dette til guidene den 25.08.2018, men hotellet var uten strøm grunnet tordenvær og regn, noe som kan være årsaken til at hotellet ikke mottok denne mailen.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når en 15-åring får feil bånd bør dette korrigeres for å unngå uklarheter rundt alder. På den type bosted hvor klager har bodd er det lett å komme i kontakt med TUIs stedlige representanter som var tilgjengelige på hotellet 4 timer om dagen hver dag, hele uken. Guidene kan enkelt nås via sms, telefon eller TUI-appen hele døgnet.

TUI beklager at det har ble servert alkohol til mindreårig, noe de gjerne skulle ha ordnet opp i umiddelbart på hotellet.

TUI har tilbudt klager et reisegavekort på kr. 500, men 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 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.

Klagen gjelder det faktum at klagerens 15 år gamle sønn på feriens sjette dag ved en feil fikk et armbånd som identifiserte ham som "voksen" i forhold til servering, etter at hans første armbånd var gått i stykker. Blant annet kunne han få servert alkohol. Dette skjedde så vidt nemnda forstår ved to anledninger. Han hentet et glass med innhold til sin mormor, og dette inneholdt vin i stedet for vann. Han fikk videre servert øl da han satt ved et bord.

Nemnda er enig med klageren i at det ikke bør skje at en 15-åring får anledning til å bestille alkohol på et all-inclusivehotell. Slik nemnda forstår saken ble imidlertid forholdet oppdaget temmelig raskt, i og med at sønnen hentet et glass til en voksen person som oppdaget at det inneholdt alkohol. Feilen kunne etter nemndas syn raskt og enkelt ha vært rettet opp hvis sønnens foresatte hadde henvendt seg i resepsjonen eller til TUIs stedlige representanter, som etter det som er opplyst var på hotellet daglig i minst fire timer.

Nemnda legger ved vurderingen begrenset vekt på opplysningen om at internett-tilgangen var nede i noen timer en dag, i og med at det etter nemndas syn fantes alternative muligheter til kontakt med arrangørens representanter eller med resepsjonen.

Nemnda har merket seg at arrangøren som en oppmerksomhet har tilbudt et gavekort på kr. 500.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag slik saken ligger an.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)