

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig service ved hotellet og av TUI da klagers datter ble syk.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00876

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to voksne og tre barn med innkvartering i en to-romsleilighet for fire personer med en ekstraseng på Grand Victoria, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 01.08.2016 – 16.08.2016. Totalpris kr. 47.202.

Klager har anført:

- Lite hyggelig hotellpersonale som ikke forstod engelsk.
- Ikke rom i nærheten av sine venner som ønsket.
- Feil informasjon om bæring av bagasjen.
- Dårlig rengjort – fant tilhørigheter fra tidligere gjester.
- Solsengene holdt av fra kl. 08.15 – ikke tillatt ifølge hotellet.
- Lang ventetid for å få ledig bord til samtlige måltider.
- Ikke barnevennlig mat.
- Snackbaren hadde kald mat, ikke nok mat, og personalet hadde dårlig hygiene.
- Lekeplass og aktiviteter ikke som opplyst på startour.no.
- Tett toalett på det ene rommet.
- For lite toalettpapir.
- Ikke ofte nok skifte av håndklær og sengetøy.
- Uakseptabel oppførsel av en hotellansatt.
- Problematisk å få tak i lege.
- Sykebil uten bilbelte.
- Uhøflig lege og språkproblemer i forbindelse med behandling på akuttmottak.
- Uoverensstemmelse med behandlende lege.
- Sykehuset Star Tour ga råd om ble ikke anbefalt av forsikringsselskapet.
- Mottok ikke nødnummer på flyplassen slik det står på startour.no.

Klager har følgende kommentarer til tilsvaret fra TUI og ansatte på Grand Victoria.

TUI skriver at klager tok kontakt med dem 24. juli om en hendelse på restauranten, dette er ikke korrekt da de ikke var på hotellet denne dato.

Det stemmer at klager tok kontakt med TUI 6. august pga. misnøye med legebesøk, men det var først etter å ha prøvd å få tak i den dagen før på både TUI appen og per telefon. Klager gav samtidig beskjed om alt de var misfornøyd med. Det eneste de følte TUI tok tak i var hendelsen vedrørende datterens uhell med den ansatte i poolbaren og tett toalett. De fikk et fruktfat etter hendelsen i poolbaren, men det ble ingen bedring hos de ansatte etter dette.

Når det gjelder bytte av sengetøy osv., var ikke dette hovedproblemet, men et av punktene klager var misfornøyd med. Klager har ikke funnet informasjon om dette på TUIs nettsider.

Klager hadde oppgitt sitt mobilnummer, men fikk ingen sms ved ankomst til hotellet, selv om guiden på bussen informerte om at de skulle få en sms. Det står opplyst om på TUIs nettside at man kan nå dem per telefon døgnet rundt og innenfor visse tider enkelte dager, noe som ikke stemte da de trengte hjelp til sin datter.

Hotellet skriver de at de ikke anbefalte klager å dra til Euromed senter. Dette er ikke sant. Klager fikk ikke tak i TUI og informasjonen i permene var ikke på norsk eller engelsk, så klager fikk hjelp av en ansatt i resepsjonen som viste et skilt hvor telefonnummer og lege fremgikk. Klager spurte flere ganger om dette var det TUI anbefalte og hadde samarbeid med. De svarte ja hver gang. Den ansatte i resepsjonen hjalp klager med å ringe. Det viste seg at de allerede hadde en lege tilgjengelig på hotellet. Han snakket mest tysk, men klager fikk gjort seg forstått på engelsk. Legen anbefalte at de reiste til klinikken for en sjekk.

Det stemmer ikke at de i resepsjonen anbefalte Viva Klinik. Det var TUI som anbefalte dette dagen etter legebesøket på Euromed. Klager snakket med TUI 6. august om den dårlige opplevelsen, og det var da de anbefalte Viva Klinik pga. at datteren fremdeles var syk. Klager informerte TUI om at hun ønsket å bruke St. Nicolas fordi det var det SOS forsikring hadde anbefalt. TUI var i kontakt med klager flere ganger etter dette per telefon for å spørre hvordan det gikk, og hver gang påpekte klager det de var misfornøyd med.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har beklaget inntrykket klager sitter igjen med av hotellets personale, rengjøringen, servicen ved måltidene og oppførselen til en av de ansatte. Ut fra rapporten TUI har

mottatt fra deres medarbeidere forsøkte hotellet å rette opp i hvordan datteren ble behandlet.

I rapporten de mottok fra sine representanter fremgår det at klager var i kontakt med Star Tour/TUI 24. juli etter hendelsen med en av de hotellansatte. Videre tok klager kontakt da de trengte en lege den 6. august. TUIs representant anbefalte klager å reise til Viva Clinic. Guidene er bestemt på at de kun anbefaler gjester å dra til Viva Clinic. TUI forstår klagers reaksjon på transporten i sykebilen, legens oppførsel, språkproblemene, og i det hele tatt at dette ble en svært lite hyggelig opplevelse.

Alle TUIs gjester mottar en SMS ved ankomst med informasjon om hvordan de kan komme i kontakt med Star Tour/TUI. TUI er lei for om klager ikke har mottatt denne SMS-en av ulike årsaker.

Videre har TUI anført:

1. Klager tok kontakt med TUI 24. juli om hendelsen med kelneren i restauranten.
2. Klager tok kontakt med TUI den 6. august om misnøyen med legebesøket.
3. Utover dette har klager ikke sagt fra om at de var misfornøyd med de øvrige punktene som TUI viser til i sitt svar.
4. TUI minner om følgende informasjon på bestillingsbekreftelsen og billetten: "Viktig informasjon om reisen. Ønskemål. Obs! Kan ikke garanteres".
5. På billetten fremgår også følgende tekst: "Viktig informasjon. Er det noe du ikke er fornøyd med? Fortell oss det. Er det noe i løpet av ferien som du ikke er fornøyd med så vil vi gjerne vite om det. Vår ambisjon er å løse eventuelle problemer mens du er på reisemålet. Ta umiddelbart kontakt med våre guider, og ikke vent med å si fra til du kommer hjem. Vi samarbeider med en lokal agent der TUI ikke har egne guider. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at TUI får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet."
6. Selv om det er rengjøring 7 dager i uken på et hotell - betyr ikke dette at håndklær og sengetøy også blir byttet. Om rengjøring fremgår følgende på tui.no: "I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, byttes normalt sengetøyet 1 gang i løpet av et 2 -ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger i uken."
7. Alle TUIs kunder som har oppgitt sitt mobilnummer mottar en sms med kontakthinformatjon til TUI på reisemålet. Det er den samme kontakthinformatjonen døgnet rundt - også i nødstilfeller.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 4.000 eller et reisegavekort på kr. 6.000.

Det vises for øvrig til brev fra TUI.

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.

Klagen inneholder mange klagepunkter. Når det gjelder standarden på hotellet, rengjøring, manglende toalettpapir, mat, dårlig tilgjengelighet til spisesal og solsenger samt sur og avvisende oppførsel fra de hotellansatte konstaterer nemnda at dette ikke er tatt opp med arrangørens representanter på stedet.

De alvorligste punktene, nemlig uakseptabel oppførsel mot en 6-års gammel pike og uforsvarlig behandling i forbindelse med sykdom er imidlertid tatt opp med arrangøren på stedet.

Nemnda konstaterer at det må være direkte sammenblanding av gjester når det i loggen fra reisemålet er oppført at klageren var i kontakt den 24. juli. Det er en dato som er ca. en uke tidligere enn den dato klageren ankom hotellet. Oppholdet varte fra 1. til 16. august.

Det fremgår av de vedlagte dokumenter at episoden i baren ble tatt hånd om på stedet.

Det mest alvorlige punktet gjelder akutt oppstått sykdom og arrangørens assistanse i den forbindelse.

Når man reiser til et reisemål som er såpass forskjellig fra Skandinavia er det etter nemndas syn viktig at det er lett å komme i kontakt med de stedlige representantene. Det er en del av det man betaler for når man reiser på en arrangert tur med en velrenommert arrangør. Klageren har etter egen opplysning oppgitt sitt telefonnummer til arrangøren, men har ikke fått noen sms med kontakinformasjon. Nemnda finner å måtte legge dette til grunn. Det er usannsynlig at klageren ikke ville ha benyttet informasjonen om døgnåpent nødnummer i den situasjonen klageren befant seg med et sykt barn.

Nemnda legger også til grunn opplysningene om at hotellets resepsjon hjalp klageren med å finne en lege til datteren om kvelden den 5. august. Det er helt usannsynlig at klageren skulle ha havnet et slikt sted som det beskrevne etter en hasardiøs ambulansetur hvis det ikke hadde blitt anbefalt av noen.

Nemnda tar også til etterretning at arrangøren den 6. august anbefalte en annen klinikk enn den SOS-sentralen anbefaler. Slike opplysninger burde etter nemndas syn samordnes, både av hensyn til utrygge gjester og fordi det er meget viktig å bruke en legetjeneste som anbefales av forsikringsselskapet. I motsatt fall kan man risikere at forsikringen ikke dekker behandlingsutgiftene.

Klageren har opplyst at mye av ferien ble spolert på grunn av sykdom. Hele reisens pris kreves derfor refundert.

Etter nemndas syn er sykdom i utgangspunktet en forsikringssak. Hvorvidt sykdomsforløpet ville ha blitt et annet hvis klagerens datter hadde kommet under betryggende legebehandling om kvelden den 5. august i stedet for på dagen den 6. august er etter nemndas syn uvisst.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 9.500.

Mindretallet, reiselivsrepresentantene bemerker at klageren kunne ha etterlyst SMS med kontakthinformasjon, men har ellers ingen kommentarer til erstatningens størrelse.

Vedtak

Pakkreisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 9.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)