

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull renhold og dårlig hotellstandard.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-02800

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjeler en pakkereise for fire voksne og ett barn med innkvartering i 2 "Dobbeltrom med Mangler uteplass" og halvpensjon på Hotel Tuvana perioden, Antalya, Tyrkia i perioden 17.07.2022 - 24.07.2022. Totalpris 45 681 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell

Klager ankom Hotel Tuvana kl. 00:30 den 18. juli og fikk tildelt 2 rom, 403 og 701. På 403 var det en sterk, vedvarende mugglukt. De fant en død kakerlakk som hadde ligget så lenge at den satt fast i gulvet. Væsken som har sivet ut ble ikke vasket bort selv om rommet ble «rengjort» flere ganger. Noe så enkelt som å vaske lokket på søppeldunken (støv og gamle tannkremflekker) ble ikke utført før klager påpekte det til «renholder». Heller ikke da ble det rent. Teppet på gulvet var så skitten at det burde vært kastet og klager måtte gå med sko inne. Flaskene med såpe var halvtomme eller utvannet. Videre var det mugg og skitt i minibaren.

På rom 701 var det mye mygg og en død nedstøvet kakerlakk. Det var også døde mygg som lå på sengene og i badekaret. Klagers sønner sov svært lite og dårlig, og hadde omtrent 20 myggstikk hver etter hver natt. De måtte bruke deler av feriedagene til å ta igjen tapt søvn på rom 403. Videre var det hull i gulvet flere steder og lekkasje på dusjslangen.

Mandag morgen luktet en av kelnerne så kraftig svette at det blir ubehagelig å spise frokost. Den hvite skjorta var full av flekker.

Klager varslet TUI om de dårlige forholdene på Hotel Tuvana mandag morgen kl. 08:36 og fikk da etter hvert beskjed om at prosessen med å bytte hotell ville ta 24 - 48 timer. Onsdag kl. 11:17 var

det enda ikke gjort noe, selv om klager tok kontakt med kundeservice flere ganger hver dag. Klager mener at TUI verken viste evne eller vilje til å rydde opp i denne saken.

Klager har lagt ved bilder av kakerlakk, døde mygg, arm med myggstikk, flasker med såpe, slitasje på rommet, flekker på teppet, kran på badet og en søppeldunk som ikke var tilfredsstillende rengjort, dusjslange på badet, en parasoll med hull og rust ved bassengområdet. På ett av rommene var det flere

«hull» i veggen som det så ut til at de var forsøkt tettet med papir eller lignende. Klager skriver at bildet av veggen ved nattbordet viser mugg og fuktskader. Ved frokostbordet har de tatt bilde av et glass som ikke var blitt rengjort.

Mandag formiddag ville de prøve hotellets basseng. Bassengbaren var ubetjent. Klager ønsket vann og isbiter. De fikk etter hvert kontakt med en servitør som sa han skulle sende en mann, noe som tok 20 minutter. Da han endelig kom, klarte han å tømme brus utover klager. Det kom en ny servitør som skulle «rydde» brussølet. Han klarte å velte bordet med vannflasker og vannglass ble knust på bassengkanten. En av servitørene «ryddet» med et tilfeldig håndkle og det var fremdeles mye glasskår på bassengkanten (i barfotsonen) da han var ferdig. Klager fjernet da resten av glasskårene selv, i tillegg måtte de betale for nytt vann.

Klager skriver at de fikk tilbud om å bytte til annet rom tirsdag ettermiddag, men siden de to rommene de bodde på var i så dårlig forfatning, så klager ingen grunn til andre rom skulle være vesentlig bedre.

Onsdag ettermiddag fikk klager et "tilbud" om nytt hotell de 4 siste nettene mot et mellomlegg på vel 50 000 kroner. For klager hadde dette vært 3 dager med lite søvn og mye gråt. Klager var fortvilte og hadde ikke råd til å betale et slikt mellomlegg.

På egen hånd bestilte klager rom på Hotel Blue Garden Hamam, Antalaya. TUI skulle organisere og dekke utgifter for skyss, men heller ikke dette klarte TUI å gjennomføre. Etter flere telefoner til kundeservice om å skaffe transport, måtte de gjøre dette selv. Klager betalte 14 691 kroner for å bytte hotell, i tillegg til utgiftene i forbindelse med middag til familien de 4 siste kveldene.

Klagers krav: Dekning av kostnader i forbindelse med hotellbytte og middag på det hotellet de flyttet til da de hadde halvpensjon på hotellet de flyttet fra, samt kompensasjon for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI skriver at Hotel Tuvana, som ligger i gamlebyen i Antalya, er et ombygd herskapshus fra 1700-tallet. Hotellet ble endret til et sjarmerende boutiquehotell ved en forsiktig renovering i 1989 gjennom veiledning og direktiver fra National Historical Society. Det fremgår ikke av TUIs korte hotellbeskrivelse på tui.no at stedet ble omgjort til hotell i 1989, men bilder av rom viser et hotell bygget i eldre stil. På hotellets offisielle nettside står det mer om hotellets historie og oppussing. Se vedlagt beskrivelse fra tui.no og <https://tuvanahotel.com/tuvanahotelconcept/>. Familien hadde bestilt 2 rom uten balkong/terrasse på hotellet med halvpensjon. Hotellet består av flere bygninger.

Klager var ikke fornøyd med rengjøringen, syntes det luktet muggent, det var lekkasje på dusjslangen og mye mygg i ett av rommene.

Klager tok kontakt med TUIs guider den 18. juli, dagen etter ankomst til hotellet, og ba om å få bli flyttet til et annet hotell. TUI ringte umiddelbart til Hotel Tuvana og ga de beskjed om å følge opp det klager hadde reklamert på. Noen timer senere ba TUIs guider klager sende bilder fra rommene. TUI satte i gang prosedyren med å bytte hotell. Klager sendte flere bilder på ettermiddagen og kvelden.

Den 19. juli fikk klager tilbud om å bytte til to andre rom i en av de andre hotellbygningene på hotellet. Dette takket klager nei til da de ønsket å bli flyttet til et annet hotell.

TUI er ikke enig med klager i at standarden og renholdet på Hotel Tuvana var av en slik art at de hadde krav på å bli flyttet kostnadsfritt til et annet hotell. TUI mener klager burde ha ventet til hotellet hadde foretatt en skikkelig rengjøring og at klager burde ha sett på de nye rommene som hotellet kunne tilby fra den 19. juli 2022.

TUI fremla et alternativt hotell klager kunne flytte til den 20.07.2022 kl. 13:44, men ga klager beskjed om at TUI ikke kunne dekke kostnadene ved hotellbyttet. Klager flyttet på egen hånd til et annet hotell sent på ettermiddagen den 20.07.2022 og bodde der frem til hjemreisen den 24. juli 2022.

Etter hjemkomst har TUI utbetalt en kompensasjon på totalt 15 000 kroner som tilsvarer ca. 33 % av reisens pris.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for at klager skulle kunne heve kjøpet eller kreve å få flytte til et annet hotell kostnadsfritt da klager ikke forventet hotellets utbedring av manglene eller ønsket å se andre rom på hotellet. TUIs viser reisevilkårene pkt. 8.2.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire voksne og ett barn med innkvartering i 2 "Dobbeltrom med Mangler uteplass" og halvpensjon på Hotel Tuvana perioden, Antalya, Tyrkia i perioden 17.07.2022 - 24.07.2022. Totalpris 45 681 kroner.

Klager har reklamert over en rekke forhold ved bestilt hotell herunder manglende rengjøring, slitasje, insekter, mugglukt, lekkasje ved dusjslange, lukt fra servitør mm.

Forholdet ble tatt opp med TUI allerede dagen etter ankomst den 18. juli. Den 19. juli fikk klager tilbud om å bytte til to andre rom i en av de andre hotellbygningene på hotellet. Dette takket klager nei til da de ønsket å bli flyttet til et annet hotell. TUI fremla et alternativt hotell klager kunne flytte til den 20.07.2022 kl. 13:44, mot at klager dekket kostnadene ved hotellbyttet. Klager flyttet på egen hånd til et annet hotell sent på ettermiddagen den 20.07.2022 og bodde der frem til hjemreisen den 24. juli 2022.

Klager krever å få refundert sine utgifter til det nye hotellet hun booket selv. Nemnda mener at standard og renhold på hotellet i denne saken ikke er av en slik art at det gir grunnlag for å heve avtalen. Nemnda anbefaler at det utbetales et prisavslag. TUI har allerede utbetalt en kompensasjon på totalt 15 000 kroner som tilsvarer ca. 33 % av reisens pris. Nemnda synes dette er rimelig. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)