

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet rotte på terrassen, flytting til for liten leilighet og full pris for taxfree varer.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-00448

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tre personer med innkvartering i en to-romsleilighet med markterrasse på Hotel Revoli Playa i perioden 02.01.2019 - 09.01.2019. Totalpris kr. 12.729.

Ved ankomst oppdaget klager en død rotte på markterrassen. De klaget til TUI og ønsket å bytte rom.

TUI lovet å ringe tilbake, men ringte ikke. Klager måtte overnatte på solsenger hos noen venner den første natten.

Da klager oppsøkte TUIs representanter neste dag, fikk de beskjed om at hotellet ikke hadde problemer med rotter og mus fordi de la ut gift og satte opp feller hver 15. dag.

Klager fikk flytte til Punta del Rey mot å betale 100 euro. Klager ble ikke informert om at dette var en studioleilighet med plass til to personer, og ikke til tre personer som reisefølget bestod av. Det viste seg at rommet hadde fritt innsyn til bad og toalett, med noen gardiner en kunne trekke foran, men som en kunne se gjennom. Dette passet dårlig da klager bodde med sin datter på 22 år. Hotellet hadde ikke ekstraser for voksne da sengen var 160 cm lang og madrassen tynn. Klagers datter var 180 cm høy, så sengen var 20 cm for kort.

Klager søkte selv opp hotell på booking.com, og booket hotell selv i løpet av ca. fem minutter. TUI hadde inntil da brukt to døgn på å fremskaffe rom som var ubeboelig for klager.

Klager hadde bestilt et tre for to-tilbud for taxfree varene på flyreisen hjem. Varen var feilpriset og klager måtte betale full pris for de tre varene dersom de ønsket å få de med seg. Klager fikk beskjed om å ta dette opp med TUI etter hjemkomst. Varene ble bestilt på TUI sine sider.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 20.568 som inkluderer reisens pris, ombooking til nytt Punta del Rey hvor de ikke kunne bo, ødelagt mat, taxfree varer, kompensasjon for overnatting privat det første døgnet og ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder det var et rottehi utenfor leiligheten hvor de bodde. dette er ikke dokumentert. TUIs stedlige representanter er ikke enige med klager i at det var et rottehi der.

TUI har ikke etterkommet kravet fra klager og er ikke enig i at mangelen er så omfattende som klager beskriver. Rotten ble fjernet da hotellet ble gjort oppmerksom på denne, og området ble rengjort. Hotellet har rutiner for å holde unna rotter. Det er ikke vanlig å få tilbakemeldinger om rotter på Revoli Playa.

Når det gjelder kjøp av tollfrie varer på flyet er dette en avtale direkte mellom kunde og flyselskap. Kunden må følgelig selv ta kontakt med flyselskapet. Informasjon om dette fremgår på tui.no.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr. 900 for opplevelsen med rotten utenfor leiligheten ankomstdagen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Nemnda legger til grunn at det lå en død rotte på terrassen til klagerens rom da familien ankom. Klageren har tatt bilde av rotten og av en krok ved terrassen som kan være inngangen til et rotte- eller musebol. Av forståelige grunner ønsket han å bytte rom. Han fikk forøvrig opplyst av en person i et naborom at noen andre gjester gjorde det samme dagen før.

Etter det nemnda kan forstå fikk klageren liten hjelp av de stedlige representantene, som ikke fremstår som spesielt serviceinnstilte, ikke en gang i sin egen fremstilling av saken. Klageren ble ikke oppringt selv om representanten lovet det. Han måtte selv være aktiv for å komme i kontakt med noen som eventuelt kunne løse problemet.

Den første natten overnattet familien privat. Neste dag ble det skaffet et hotellrom. Rommet var imidlertid kun egnet for to personer. Ekstrasengen var ikke tilstrekkelig lang for klagerens datter og dessuten var det fritt innsyn til dusj og wc. Klageren reiste med sin hustru og datter og ingen av dem kunne benytte fasilitetene slik de fremsto. Etter dette fant klageren selv et hotell gjennom Booking.com.

Nemnda legger til grunn at de gir liten feriefølelse å få en slik feriestart, spesielt også når ferien kun var av en ukes varighet.

Etter nemndas syn lider det som ble levert av mangler. Spørsmålet er hvilket prisavslag det skal føre til.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at klageren aldri bodde på det hotellet han hadde betalt for. Han betalte 100 euro til arrangøren for å få bytte til et annet hotell som imidlertid kun passet for to personer. Han har hatt drosjeutgifter på ca. 12 euro. Da det viste seg at arrangøren ikke kunne skaffe ham et brukbart hotellalternativ, booket han selv et annet hotell for seks netter.

Reisen som ble booket gjennom arrangøren kostet avrundet 4.250 per person inkludert flyreisen. Av mangel på opplysninger legger nemnda til grunn at halve beløpet gjelder

flyreisen. Full refusjon av hotellutgiftene på det opprinnelige hotellet utgjør da kr. 6.375. I tillegg har klageren blitt avkrevd ca. kr. 1.000 for å bytte til et hotell som ikke var egnet. Drosjeutgifter anslås til kr. 120. Ødelagt mat er ikke dokumentert.

To av feriedagene ble ødelagt. Nemndas flertall anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr. 3.800 for disse dagene. Samlet utgjør prisavslag/erstatning kr. 11.295.

Klageren har krevd at full pris for reisen refunderes, i tillegg til kr. 1.000 for hotellbytte, kr. 120 til taxiutgifter samt det som ble betalt for nytt hotell booket gjennom Booking.com, totalt kr. 20.568. For nemnda er et vanskelig å ha noen formening om det nye hotellet i realiteten var en oppgradering. Den reisen klagen gjelder var en rimelig reise hvor hotelldelen utgjorde maksimalt ca. kr. 1.000 pr. natt for tre personer. Nemndas flertall finner det ikke rimelig å erstatte hotellutgifter ut over dette beløpet.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, finner det forståelig at man synes det er ubehagelig å finne en død rotte på uteplassen. Det fremkommer ikke tydelig hvordan rotten kan ha havnet der. Klager har sendt inn billedokumentasjon som er lagt til grunn for vedtaket. Mindretallet kan ikke se at det tydelig fremkommer av bildet merket «Rotteavføring» at dette faktisk er dette. Det kan etter mindretallets skjønn like gjerne være små steiner. Mindretallet kan heller ikke se at det er tydelig at det er et «rottehi» på bildet merket «Inngang reir», eller at det er spor etter rotter på bilde merket «Rottesti».

Mindretallet mener derfor at det er ikke var grunnlag for å flytte, da hotellet fjernet den døde rotten så snart de ble gjort oppmerksom på dette. Problemene som oppsto i etterkant er et resultat av at kunden ville flytte, noe mindretallet mener ikke var nødvendig. Mindretallet er av den oppfatning at kompensasjonen fra TUI er tilstrekkelig i dette tilfellet.

En samlet nemnd er enig med arrangøren i at taxfreeproblematikken må tas opp med flyselskapet.

Vedtaket blir truffet i samsvar med flertallets syn. Det anbefales etter dette at klageren gis prisavslag/erstatning med kr. 11.295.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis prisavslag/erstatning med kr. 11.295.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)