

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for oppgradering av rom grunnet ødelagte persienner.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-02952

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 16.06.2018 en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive, favorite og nedsenket uteplass på TUI Family Life Atlantica Aegean Blue Resort i perioden 05.05.2019 - 19.05.2019. Totalpris 30 622 kroner.

Ved ankomst fikk klager tildelt et rom i hotellets underetasje. Neste dag betalte klager 650 euro direkte til hotellet for å flytte til et annet rom.

I det rommet de oppgraderte til var det en glassvegg med elektroniske persienner som skilte badet fra soverommet. Persiennene skulle skjerme for privat bruk, men de fungerte ikke som de skulle. Klager fikk ikke noe privatliv når de skulle benyttet wc/dusj og de måtte bruke toalettet i resepsjonen. Problemet varte hele ferien selv om klager ga beskjed både til TUIs reiseleder den 8. og den 16. mai 2019.

Klager anfører at de ble holdt våkne og var nervøse om natten grunnet feil med motoren på persiennene.

Klager krever et prisavslag på 7 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv bestilt sin reise på tui.no og de har selv valgt et dobbeltrom med nedsenket uteplass på TUI Family Life Atlantica Aegean Blue Resort.

Klager valgte selv å oppgradere rommet og betalte for dette.

TUI anfører at klager har nevnt aircondition, men slik TUI forstår saken, var dette ikke et vedvarende problem etter at TUI/hotellet ble gjort oppmerksom på forholdene.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på 2 000 kroner eller et reisegavekort på 4 000 kroner fordi persiennen ikke ble utbedret tilstrekkelig.

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.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager bestilte opprinnelig et dobbeltrom med nedsenket uteplass, men oppgraderte selv til et nytt rom og betalte 650 euro ekstra for dette. På det nye rommet var det en glassvegg med elektriske persienner som fungerte som en skillevegg mellom soverommet og badet. Den elektriske persiennen fungerte ikke. Klager har på denne bakgrunn krevd prisavslag på 7 000 kroner. Persiennene ble forsøkt utbedret underveis, men ble aldri tilstrekkelig utbedret under klagers opphold. Etter nemndas vurdering utgjør forholdet et avvik, og anbefaler at tjenesteyter utbetaler 2 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold, ut over 2 000 kroner som allerede er tilbudt.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)