

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Rommets størrelse

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03604

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med én ekstraseng på RIU Palace Palmeras, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 09.02.2019 - 24.02.2019. Totalpris kroner 32 154.

Klager anfører at de fikk et lite dobbeltrom hvor det knapt var plass til to koffertyl, til tross for at de hadde bestilt et dobbeltrom med én ekstraseng.

Klager tok kontakt med TUIs guider som igjen tok kontakt med hotellpersonalet som informerte om at det kun fantes to typer rom på hotellet: Vanlige dobbeltrom og suiter.

Klager stiller seg undrende til hvordan TUI kan selge en type rom som ikke eksisterer på RIU Palace Palmeras.

Klagers krav: Et svar fra TUI.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI viser til klagers billett hvor det fremgår at de har bestilt et vanlig dobbeltrom, med muligheten for å re opp til en tredje person..

Følgende tekst er hentet fra «Alminnelige vilkår for pakkereiser»;

<https://www.tui.no/reisemedtui/reisevilkar/vilkar-for-pakkereiser/>

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene.

Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er

opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereisen.

TUI informerer om de ulike typer rom under sine generelle informasjon: <https://www.tui.no/reise-med-tui/pa-reisemalet/hotellet/hotell-og-leiligheter/>

Videre viser TUI til sin generelle informasjon om senger som fremgår under <https://www.tui.no/reise-med-tui/pa-reisemalet/hotellet/senger/>

"Ofte består ekstraserger av en sofa eller en sammenleggbar seng av en betydelig enklere standard enn vanlige senger. Det bli trangt i rommet når man benytter ekstraserger. Ekstrasengene kan være både smalere og kortere enn de ordinære sengene."

Rombeskrivelsen på RIU Palmeras er som følgende: dobbeltrom for to til tre personer med én ekstraserger. Dette betyr at det er et dobbeltrom for to personer med mulighet for å være tre personer hvor én person sover i ekstraserger. Dersom man kun er to personer på rommet blir det ikke redd opp for tre personer. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at det er sovesofa på rommet.

På RIU Palmeras kan man bestille dobbeltrom på 24 kvadratmeter, større dobbeltrom på 31 - 35 kvadratmeter eller familierom på 33 kvadratmeter.

Klager bestilte et vanlig dobbeltrom. Dersom det var bestilt et større dobbeltrom, ville dette fremgått av billetten.

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 § 25. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende.

Klager har fremmet krav om prisavslag knyttet til at de ikke fikk et dobbeltrom med en ekstraserger slik som de hadde bestilt. Det fremkommer av klagers bestilling at denne gjelder et ordinært dobbeltrom med enkeltsenger. Det fremgår videre av TUI sine generelle vilkår hvor det fremkommer at ekstrasergeren ofte består av en seng med betydelig enklere standard enn vanlige senger. I saken er det imidlertid ikke dokumentert verken skriftlig eller med bilder hvordan rommet faktisk var utstyrt og størrelsen på dette.

Etter nemndas vurdering har klager ikke dokumentert at hun har fått noe annet enn det hun har bestilt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager får medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)