

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for å beholde leiligheten lenger enn vanlig utsjekking på avreisedagen.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03120

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på TUI Family Life Nausicaa Beach, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 21.06.2019 - 29.06.2019. Totalpris 39 317 kroner.

Av billetten fremgår følgende: "BOSTED AVREISEDAGEN 2019-06-28 2019-06-28" 625 kroner.

Avreise fra hotellet var kl. 21:15 og normal utsjekk er kl. 12:00. Da klager betalte ekstra for "bosted avreisedagen" forventet han å kunne beholde rommet fram til avreise. Kl. 18:05 ringte de fra resepsjonen og fortalte klager at de måtte ut av rommet. Klager mener dette var en vesentlig opplysning som enten burde vært opplyst ved kjøp av produktet eller gjengitt under «VIKTIG INFORMASJON» og ikke være notert med liten skrift. Klager ville ha organisert dagen annerledes dersom de hadde vært oppmerksom på at de måtte forlate rommet kl. 18:00.

Klager har anført at TUIs informasjon fremgår under «alminnelig vilkår» og ikke under viktig informasjon. Klager skriver videre at da han bestilte, fremgikk det ingen link til «vis detaljer» som TUI benyttet som eksempel.

Klager er ergerlig over at han måtte ut av rommet kl. 18:05 uten å ha dusjet eller pakket.

Klager krever refusjon av 625 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv bestilt sin reise på www.tui.no.

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 tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge 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 pakkereise."

Under TUIs generelle informasjon som gjelder for alle hotell fremgår følgende:

"På enkelte hoteller er det mulig allerede hjemmefra å bestille og betale for å beholde rommet lenger. I de fleste tilfeller behøver du å bytte rom til en annen roms-/leilighetstype. Vanligvis får du beholde rommet til kl. 18:00, om ikke annet oppgis under Viktig informasjon på hotellsiden."

Videre: "Ifølge internasjonale bestemmelser skal rom/leiligheter forlates senest kl. 12.00 ved avreise (i noen tilfeller kl. 10.00). Dette gjelder også selv om hjemreisen er sent om kvelden/natten eller morgenen etter. For orden skyld skal rommet/leiligheten normalt forlates kl 12.00, i noen tilfeller kl 10.00.

Dersom avreisen er sent på kvelden, vil følgende komme opp i bestillingsdialogen på tui.no:

Behold rommet lenger på avreisedagen

På dette hotellet kan du ha rommet litt lenger. Perfekt hvis flyet går om kvelden eller du bare vil ta det litt med rom før avreise. Vis detaljer. Pris 625,-/rom.

Klager fikk fått beholde sin leilighet lenger enn det som er vanlig, til tross for at tidspunktet ikke var slik klager forventet.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

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. 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 har gjort gjeldende krav om prisavslag begrunnet i at han måtte sjekke ut av hotellet kl.18.00 selv om han hadde betalt ekstra for sen utsjekking. Det fremgår av TUI sin standardinformasjon at det er mulig å bestille sen utsjekking, men at det vanligvis er at man beholder rommet til kl.18.00. Etter nemndas vurdering er det ikke sannsynliggjort at det er inngått avtale om enda senere utsjekking enn kl. 18.00 og følgelig kan ikke nemnda anbefale at klager får medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold i klagen.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)