

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og manglende rengjøring.

### Dato

11.09.2019

### Saksnummer

2019-02693

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne, og to barn, hvorav et spedbarn med innkvartering på TUI Family Life Side med balkong og all inclusive i perioden 27.05.2019 - 04.06.2019. Totalpris kr. 16.527.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell
- Internett
- Overbooking

Hotellet svarte ikke til klagers forventninger jfr. TUIs anmeldelse.

Klager fikk nesten ikke benyttet bassenget pga. for mange folk. Plassene ved bassenget var allerede reservert fra kl. 03:00 - 04:00. Klager som reiste med små barn hadde ikke mulighet til å stå opp tidlig og reservere plass ved bassenget.

Klager tok kontakt med resepsjonen fire dager før de skulle reise hjem for å reservere plass i a la carterestaurant, men fikk beskjed om at det var fullbooket.

Klager var ikke fornøyd med renholdet.

Internett på hotellet var ikke mulig å bruke, grunnet sprengt kapasitet.

Klager ble oppsøkt av personalet og fikk tilbud om å kjøpe røyk og alkohol.

Maten på hotellet hadde generelt dårlig standard. Det meste som ikke ble spist til frokost ble servert til lunsj.

Klager varslet TUIs personale på stedet og snakket med hotellmanageren.

Klager krever et prisavslag på kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Hverken TUI eller hotellpersonalet har notert at kunden klaget på reisemålet.

TUI viser til sine nettsider hvor følgende fremgår: "De fleste hotell har færre solsenger rundt bassenget enn antall gjester som bor på hotellet." TUI opplyser videre at dersom gjestene har lagt håndklær på solsengene før 08:00 og de ikke har ligget på sengene til kl. 09:00, vil håndklærne bli fjernet av hotellpersonalet.

TUI har lagt ved sin generelle informasjon om rengjøring som fremgår på TUIs nettsider. Likeledes informasjon om bassengene og restaurantene.

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 – 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. Det følger av Prop. nr. 54 (2017 – 2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen

reklamasjon kan få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Forøvrig er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år. Fristen starter å løpe fra den dagen fordringshaveren tidligst hadde rett til å kreve oppfyllelse.

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

Nemnda har lest gjennom dokumentene, og legger til grunn at klageren tok opp med hotelldirektøren forholdene med hensyn til dårlige rutiner for rengjøring og problemet booking av bord i restauranten. Så vidt nemnda kan forstå skulle rengjøringsrutinene gjennomgås.

De øvrige klagepunktene gjelder det faktum at hotellet var fullbooket og at det ble trangt om plassen ved bassengene og for få solstoler. Likeledes var det dårlig internett-tilgang på grunn av kapasitetsproblemer. Klageren var heller ikke fornøyd med maten.

Nemnda kan forstå at klageren følte at han ikke fikk den ferien han hadde sett frem til. At et hotell er fullt er imidlertid ikke en mangel ved reisen. Det er heller ikke det faktum at det ikke er nok solsenger til alle. Dette er det opplyst om i det prospektet som er en del av avtalen. Oppvask av kjøkkentøy er i følge det samme prospektet heller ikke en del av rengjøringstjenesten. Gjestene blir opplyst om at man må kjøpe inn oppvaskkost og oppvaskmiddel selv.

Når det gjelder maten i et all-inclusivekonsept er kvaliteten ofte preget av at det er en lang rekke nasjonaliteter som skal spise dem samme maten. Det som serveres er derfor ofte ikke slik man er vant med. Om noe av maten fra frokosten ble servert til lunsj vet nemnda ikke, men det er ikke registrert noen sykdomstilfelle knyttet til maten.

Slik nemnda ser det, kan leveransen ikke sees å ha vært mangelfull. Klageren har følgelig, etter nemndas syn, ikke krav på prisavslag. Hvis det som ble levert fra denne arrangøren etter klageren syn ikke var tilfredsstillende eller av dårligere kvalitet enn konkurrentenes leveranser, vil arrangøren over tid miste kunder.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

