

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, rengjøring og feil type leilighet.

### Dato

07.11.2024

### Saksnummer

2024-02430

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet med begrenset havutsikt og balkong eller markbalkong og frokost på TUI Blue Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 01.06.2024 - 08.06.2024. Totalpris 16 298 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Annet

Klager har anført at de hadde bestilt en 2-romsleilighet med køyeseng, men ved ankomst fikk klager en leilighet med en dobbeltseng og en ubrukelig sovesofa. Sovesofaen var ødelagt og det gikk så vidt an å dra den ut. Sovesofaen var helt skjev, og det gikk dermed ikke an å sove på den. Det endte med at to voksne og to barn måtte sove i samme dobbeltseng en hel uke, noe klager fant veldig frustrerende da hun dermed ikke fikk en eneste natt med god søvn.

Den 4. dagen fikk klager tilbud om å flytte til en leilighet med køyeseng slik de opprinnelig hadde bestilt. Klager fikk tilbud om å se leiligheten før de takket ja, men det var sand og støv i senga og leiligheten var dårlig rengjort. Klager tok igjen kontakt med resepsjonen og TUIs representanter på hotellet og fikk beskjed om at hun kunne bli med rengjøringshjelpen opp for å vise henne hvordan klager ønsket at det skulle bli rengjort.

Klager fant dette utrolig frustrerende og setter spørsmålstegn ved hvorfor hun skulle benytte enda mer tid til dette tullet.

Videre brukte klager to timer på å lete etter solseng den første dagen. Klager tok dette opp med TUIs representanter og fikk beskjed om at de kunne dra på stranda nedenfor, noe klager ikke ønsket og barna ville bade på bassenget.

Klager har anført at hun er sjokkert over servicen til TUIs representanter da de var frekke og freidige istedenfor at de viste ydmykhet.

TUI har klassifisert hotellet som 4 stjerners på sine nettsider, men at det utenfor på hotellet står det 3 stjerner.

Klager skriver at de fikk tilbud om middag på hotellet, ikke All Inclusive, da de allerede hadde frokost inkludert.

Klagers krav: Minimum 15 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Den 20. mai 2024 bestilte klager en tur til Mallorca for to voksne og to barn med avreise 1. juni 2024 og hjemreise 8. juni 2024, Hotel TUI Blue Alcudia Pins, 2-romsleilighet med begrenset havutsikt og balkong/markbalkong og frokost.

Det fremgår av klagers bestilling på TUI-appen at leiligheten har køyeseng for barna. Ved ankomst hotellet den 1. juni 2024 fikk klager tildelt en 2-romsleilighet med sovesofa istedenfor køyeseng. Den 4. juni fikk klager tilbud om å flytte til leilighet med køyeseng, noe klager takket nei til.

TUI har gjennomgått klagers bilder og mener at en ekstra rengjøring under madrassen og ved badekaret ville ha brakt den leiligheten klager fikk tilbud om å flytte til i tilfredsstillende stand. Klager burde derfor ikke ha avslått hotellets tilbud om å flytte til en 2-romsleilighet med køyesenger som bestilt den 4. juni 2024.

Som følge av at klager fikk tildelt leilighet med sovesofa i stedet for køyeseng, og det at sovesofaen ikke oppfylte forventet standard, har TUI tilbudt klager en kompensasjon på 3 000 kroner i kontanter tilsvarende 18 % av reisens totale pris eller et reisegavekort fra TUI på 5 000 kroner.

TUI viser til guide loggen den 5. juni hvor det fremgår at klager og hennes familie fikk gratis oppgradering til halvpensjon fra den 5. juni 2024. Den 7. juni er det notert i loggen at klager fikk All Inclusive fra hotellet uten tillegg i prisen.

Det at klager måtte se etter solsenger anser TUI ikke som en vesentlig mangel.

TUI har lagt ved 'Message History' som viser all skriftlig korrespondanse mellom klager og TUIs guider på reisemålet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet med begrenset havutsikt og balkong eller markbalkong og frokost på TUI Blue Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 01.06.2024 - 08.06.2024. Totalpris 16 298 kroner.

Klagen gjelder feil seng på rommet, mangelfull rengjøring og hotellstandard. Klagers krav er 15 000 kroner.

Klager fikk et rom som avviker fra det de hadde bestilt da det skulle være med en køyeseng og ikke en sovesofa. Den 4. juni ble forholdet avhjulpet etter pakkereiseloven § 27 da klager fikk tilbud om en slik leilighet som de hadde avtalt. På det tidspunkt takket klager nei på grunn av at den nye leiligheten var mangelfullt rengjort. Etter nemndas vurdering ville en ekstra runde med rengjøring i den leiligheten de fikk tilbud om vært nødvendig og da ville leiligheten vært i henhold til avtalen mellom partene. TUI har derfor hevdet at klager ikke burde takket nei til leiligheten. Etter nemndas vurdering skulle aldri leiligheten vært tilbudt til klager før den faktisk var rengjort. Etter nemndas syn skal det da utbetales et prisavslag etter pakkereiseloven § 25. Forholdet med solsenger utgjør ikke et avvik etter avtalen.

TUI har tilbudt klager en kompensasjon på 3 000 kroner i kontanter tilsvarende 18 % av reisens totale pris eller et reisegavekort fra TUI på 5 000 kroner. Nemnda mener at et prisavslag på 5 000 kroner i kontanter synes dekkende for avviket i avtalen jf. pakkereiseloven § 25. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Vedtak**

Klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)