

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugg i leiligheten.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-01225

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med nedsenket uteplass på Leticia Del Mar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 02.02.2018 - 16.02.2018. Totalpris kr. 19.656.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt

Forklaring

Det ble oppdaget mugg på veggene, håndklærne var "sure" og det luktet. Etter klagerens syn var leiligheten helsefarlig.

Det var ikke enkelt å kontakte TUI første dagen da de ikke så hva som skjulte seg i leiligheten. Dette så de først på søndagen. De tok kontakt med TUI, men TUIs representant kunne ikke komme før på ettermiddagen. De fire dagene var skrekkelige og klager håper de ikke har fått noe lungesykdom etter å ha bodd i en leilighet med mugg.

Hotellsjefen var klar over problemet. Likevel fikk andre gjester tildelt den samme leiligheten dagen etter at klager flyttet ut.

Det nye hotellet var i elendig stand, men der var det ikke mugg. Døren til toalettet kunne ikke lukkes igjen og det samme gjaldt døren inn til soverommet.

Klager krever et prisavslag på minimum kr. 4.000 for å ha bodd fire dager i en leilighet med sopp/mugg på veggene og for ubehaget ved å flytte.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom hotellet fredag ettermiddag den 02.02.2018. De meldte fra til TUI søndag formiddag og fikk flytte mandag formiddag. Klager har bodd i leiligheten fire dager før de fikk flytte.

TUI bekrefter at klager fikk tilbud om å flytte til et annet bosted grunnet mangler i leiligheten.

Klager fikk først et tilbud om kompensasjon på totalt kr. 1.400 eller et reisegavekort på kr. 2.000. I ettertid har TUI høynet kompensasjonen til en utbetaling av kr. 2.000.

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 § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Leiligheten klageren fikk tildelt ved ankomst hadde mugg på veggene, og det er bekreftet fra arrangøren at klageren ikke kunne fortsette å bo der. Partene er etter dette enige om at det som ble levert led av mangler. Klageren har følgelig krav på prisavslag.

Uenigheten i saken gjelder prisavslagets størrelse. Så vidt nemnda forstår arrangørens argumentasjon, regner arrangøren kun som erstatningsmessig to av de fire dagene klageren bodde under helsefarlige forhold. Nemnda er ikke enig i det.

Når man kjøper en pakkereise forutsettes det at man tildeles et bosted som ikke er helsefarlig. Nemnda er enig med klageren i at det ikke alltid er så enkelt å oppdage mugg etc. før man har oppholdt seg i leiligheten en tid. Det er tross alt ikke det første man leter etter. Nemnda finner at klageren har fremsatt klagen så snart hun ble klar over at leiligheten hadde problemer med mugg. Fire av 14 dager ble dermed tilbragt under kritikkverdige forhold. I tillegg gikk en del av ferietiden med til flytting til et annet hotell, som etter klageren syn heller ikke hadde optimale forhold.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, hvilket utgjør kr. 3.931, som avrundes til kr. 4.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr. 4.000.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)