

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet tang og sjøgress langs stranden i Mexico

Dato

27.05.2020

Saksnummer

2020-00013

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en junior suite med to ekstrasenger, all inclusive, direkte bassengutgang, jacuzzi, luxury, markterrasse på Royalton Riviera Cancun, Yucatan Coast Mexico perioden 25.06.2019 - 08.07.2019. Totalpris 92 702 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Ønskemål

Klager anfører at TUI har unnlatt å informere om problemet med ekstreme mengder med sjøgress/ "sargasso". Klager skriver at hun ikke var kjent med dette ved bestilling av reisen og at informasjonen på nettsiden var så langt fra realiteten som mulig.

TUI solgte en reise der de ikke informerte om avgjørende og sentrale forhold på reisestedet. Markedsføringen av stedet var totalt misvisende. Det var fremhevet kritthvite strender og det turkise havet og ikke minst «alt du kan drømme om året rundt». Bildene av stedet var akkurat slik som beskrevet – alt du kan drømme om året rundt. Som en tilleggskommentar, så man nesten ikke legger merke til det fremgår det «sjøgress kan forekomme, og da kan vannet bli grumsete».

Følgende forhold anføres:

At sjøgress «kan forekomme» - indikerer at det er unntaksvis slik. På stranden ved Royalton Riviera Cancun har problemet med sjøgress/ sargasso og mengdene av dette vært til stede i flere år. Ut fra det klager har lest seg opp på har det tilhørt unntakene at stranden har vært uten sjøgress enn med. Dette fremgår av innlegg på Facebook fra hotellet. Gjester som, har vært der er svært skuffet.

Klager har videre lest seg opp på sargasso problemet i Mexico, og det er et nasjonalt problem som har en negativ innvirkning på turismen. Dette er informasjon TUI som så stor aktør i markedet burde være klar over, og videreformidle til sine kunder. Det har TUI ikke overholdt.

Vurdering:

Klager er ikke uenig i at det er en naturlig sjøgresset, men det tilsier ikke at TUI er unndratt informasjonsplikt. Klager har vedlagt bilder av stranden, og som de viser er det tale om enorme mengder sjøgress. Vannet i sjøen var også brunt, og det var nesten ikke mennesker på stranden eller i vannet. Forholdene var slik som bildene viser gjennom hele oppholdet.

Bassenget var på ingen måte en trøst. Det var som å bade i et varmt badekar, og ikke noe for klager og hennes familie.

I henhold til lov om pakkereiser og pakkereise direktivet stilles det krav til den informasjon reiseselskapet skal i sin markedsføring, og det gjøres gjeldende at TUI har misligholdt dette.

Klager reiste til Mexico for å oppleve drømmen om det karibiske hav slik beskrevet fra TUI med kritthvite strender året rundt, og ikke det som møtte dem. Det ble en særdeles skuffende tur og klager ønsker å få reisen refundert.

Klager viser til TUI sin tilbakemelding i saken. Riviera Maya er spesielt utsatt for sjøgress, og stedet der klagers hotell lå er svært utsatt. På andre steder i Cancun var det ikke sjøgress i perioden klager ferierte i Mexico. Dette gjaldt f.eks. hotellsonen i Cancun. Klager tok dette opp med TUI på plass og spurte om hun kunne få flytte til et av TUI sine hoteller i Cancun, men det ble avslått.

Krav: Full refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen til Mexico den 24. januar 2019 med avreise den 25. juni 2019.

Ved kjøp av en pakkereise hos TUI Norge A/S gjeldende følgende vilkår: Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår ved bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Den 25. februar 2019 kontaktet klager TUI per e-post, idet hun ville avbestille reisen uten kostnader som følge av at markedsføringen av reisen til Mexico som, etter klagers syn, ikke svarte til realiteten med hensyn til mulig forekomst av tang og sjøgress ved hotellstranden. Samme dag svarte TUI klager tilbake og henviste til TUIs fakta felt under presentasjonen av Cancun. TUI kunne ikke imøtekomme klagers krav om avbestilling eller endring av reisen uten omkostninger eller tilby kompensasjon i form av gratis oppgradering av rom eller utflukter på reisemålet slik klager foreslo.

Følgende tekst er presentert under Cancun, Fakta, Verdt å vite: «På grunn av havstrømmer enkelte tider på året kan tang og sjøgress forekomme på strendene og vannet kan oppfattes som grumsete.» Se <https://www.tui.no/feriereiser/mexico/cancun/fakta/>

TUI anfører at sjøgress og tang ikke bare forekommer utenfor Hotel Royalton Riviera Cancun, men langs hele Cancun kysten og strekningen som kalles Riviera Maya. Derfor presenteres ovenstående tekst under alle TUIs ulike reisemål på Yucatan halvøya.

Det er umulig for TUI å forutsi hvilke områder som vil bli rammet av sjøgress og tang. TUI har lagt ved et bilag som viser situasjonen fra februar 2020 – februar 2019. TUI anfører at sjøgress og tang flytter seg fra uke til uke og måned til måned. TUI viser videre til at dersom man sammenligner 15. februar 2020 med februar 2019 ses to helt ulike situasjoner. Det vises tydelig at Cancun og Riviera Maya kysten har vært spesielt hardt rammet i mai og juni måned 2019, mens det i andre perioder/måneder har vært meget begrenset eller ikke noe sjøgress og tang.

Hotel Royalton Riviera Cancun ligger mellom Moon Palace og Bahia Petempich. TUI bemerker at øyene Cozumel og Isla Mujeres, som ligger utenfor kysten, i de fleste perioder/måneder stort sett ikke har hatt noen som helst forekomst av sjøgress og tang, noe som også gjelder den nordlige del av Cancun kysten som heller ikke har vært så hardt rammet som den sydlige delen av kysten.

Når strendene bærer preg av mye sjøgress og tang, gjør hotellene alt de kan for å rense strendene for tang både tidlig morgen og kveld, blant annet med traktorer. Det grumsete vannet som oppstår som følge av sjøgresset og tangen, er det vanskeligere for hotellene å gjøre noe med, idet vindforhold, nedbør og havstrømmer er en medvirkende årsak.

TUI har valgt å ta et generelt forbehold da det er umulig å forutsi i hvilke områder og perioder sjøgresset og tangen langs strendene oppstår. TUI er ikke enig med klager i at de ikke har opprettholdt sin informasjonsplikt.

TUI har lagt ved «webcam fotos» fra forskjellige steder på kyststrekningen Cancun fra datoer i løpet av klagers opphold på Hotel Royalton Riviera Cancun, samt datoer rett etter denne perioden. Fotografiene er hentet fra «Red de Monitoreo del Sargazo Cancun» (Sargasso Cancun Monitoring Network) på Facebook. TUI mener at disse

bildene tydelig viser at større mengder av sjøgress og tang ikke forekommer på alle stedene langs kysten.

Den 26. juni 2019, etter ankomst Mexico, kontaktet klager igjen TUI per e-post. Den 27. juni 2019 svarte TUI tilbake og henviste til tidligere korrespondanse og svar fra TUI før avreise. Samtidig oppga TUI telefonnummeret til guideservice og bad klager ta kontakt da klager befant seg på reisemålet. TUI har lagt ved beskrivelse av guideservicen i perioden mai – november. TUIs høysesong i Mexico er i vinterhalvåret, noe som er årsaken til at guideservicen er begrenset på sommeren. Det er følgelig ingen skandinaviske guider fysisk til stede i Mexico på sommeren og de kan kun kontaktes per telefon, sms eller via TUI-appen.

TUI har vedlagt logg på sms korrespondansen med klager under oppholdet i Mexico. Det fremgår, at TUIs guider har satt i gang en forespørsel om hotellflytting kort tid etter at klager kontaktet guidene. Vanligvis er flytting forbundet med ganske høye avbestillingskostnader til det opprinnelige bestilte hotellet og samtidig en vesentlig merkostnad for å flytte til et annet hotell, noe klager ble informert om. TUI oppfordret derfor klager til å kontakte hotellets resepsjon for om mulig få til en avtale til spesialpris, dersom det var mulig å flytte til hotellkjedens andre hoteller i Cancun området. Det var følgelig ikke snakk om at TUI ikke aksepterte at klager kunne flytte til et annet hotell som klager anfører. Av sms korrespondansen og guidenes notater i loggen, kan det virke som om klager ikke tok kontakt med hotellets resepsjon, og at TUIs guider forgjeves forsøkte å følge opp dette.

Klager har under hele forløpet krevd full erstatning for reisen og henvist til Pakkereisenemnda. TUI er ikke enig i, at reisen har vært helt uten verdi for klager og hennes familie som følge av tang og sjøgress på stranden utenfor hotellet. De hadde bestilt en junior suite med «pool access» og kunne gå direkte til/fra pool og inn i rommet. Bestiller man denne romtypen, må man også sette pris på å bade i basseng. Hotellet har totalt 10 basseng og en mengde aktiviteter og fasiliteter.

TUI kan ikke se at det foreligger en mangel som berettiger til kompensasjon og kan ikke etterkomme klagers ønske om refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. 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.

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i en junior suite med to ekstrasinger, all inclusive, direkte bassengutgang, jacuzzi, luxury, markterrasse på Royalton Riviera Cancun, Yucatan Coast Mexico perioden 25.06.2019 - 08.07.2019. Totalpris 92 702 kroner.

Klager har fremmet krav om full refusjon av reisens kostnader begrunnet i at det var sjøgress på stranden og i havet i den perioden klager var på reise.

Det fremkommer av sakens dokumenter at klager allerede den 25. februar 2019 kontaktet TUI for å avbestille reisen uten kostnader som følge av at klager mente at TUI ikke hadde markedsført reisen tilstrekkelig i forhold til forekomsten av sjøgress. TUI imøtekom ikke klagers krav om avbestilling eller endring av reisen uten omkostninger eller tilby kompensasjon i form av gratis oppgradering av rom eller utflukter på reisemålet slik klager foreslo.

Det fremkommer av TUI sine opplysninger om reisestedet og hotellet «På grunn av havstrømmer enkelte tider på året kan tang og sjøgress forekomme på strendene og vannet kan oppfattes som grumsete.»

Slik nemnda ser der er forekomsten av sjøgress et problem langs hele Cancun kysten og at mengden av sjøgress varierer med vindstrømmer. Dette er således et problem over hele Yucatan halvøya og også utenfor Mexico. Det fremkommer videre av fremlagt oversikt at omfanget av sjøgress endrer seg fortløpende på kort tid og dette er bakgrunnen for at TUI har valgt å informere om forholdet på et generelt grunnlag. Det er heller ikke mulig å forutsi hvor mye og hvilke områder som blir hardest rammet av dette problemet til enhver tid. Det fremkommer for øvrig at når strendene har mye sjøgress og tang, gjør hotellene det de kan for å rense strendene for tang både tidlig morgen og kveld, blant annet med traktorer. Det grumsete vannet som oppstår som følge av sjøgresset og tangen, er det vanskeligere for hotellene å gjøre noe med, idet vindforhold, nedbør og havstrømmer er en medvirkende årsak.

TUI har lagt ved «webcam fotos» fra forskjellige steder på kyststrekningen Cancun fra datoer i løpet av klagers opphold på Hotel Royalton Riviera Cancun, samt datoer rett etter denne perioden. Bildene viser at sjøgress og tang også i den perioden klager var på reisen varierte langs kysten.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Etter flertallets vurdering, lederen og reisebransjens representanter, har TUI i tilstrekkelig grad informert om sjøgress. På bakgrunn av at dette varierer har TUI lagt seg på en linje med en mer generell fremtoning, som nemndas flertall mener er innenfor sin opplysningsplikt. Nemndas flertall bemerker for øvrig at klager hadde en junior suite med «pool access» og kunne gå direkte til/fra pool og inn i rommet. I tillegg hadde hotellet totalt 10 basseng og en mengde aktiviteter og fasiliteter utover bading. Basert

på dette utgjør forholdet ikke et avvik fra avtalen mellom partene og nemndas flertall anbefaler derfor at klager ikke tilkjennes prisavslag.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at problemet med sjøgress på strendene rundt Mexico var såpass omfattende at det burde vært informert om dette på en mye tydeligere måte. Det vises til at opplysningene om sjøgressproblemet kun fremgår av selskapets generelle informasjon, og ikke under det enkelte hotellet. Informasjonen om sjøgress er utformet slik at det fremstår som en unntakssituasjon selv om fremlagt dokumentasjon viser at dette har vært et omfattende problem for turismen i mange år. Etter mindretallets oppfatning var problemet med sjøgress en mangel som klager har rett på prisavslag for, jf. pakkereiseloven § 31 og Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8,2 bokstav c. Det vises i den anledning til at stedet var markedsført med hvite strender, mens bildene viser store mengder med sjøgress. For klager innebar det en stor skuffelse ikke å kunne bade i havet. Etter mindretallets mening bør klager gis et prisavslag tilsvarende 25% av reisen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)