

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02788

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom, to ekstrasenger, balkong, halvpensjon, etasje på Porto Platanias Beach, Platanias, Kreta i perioden 09.09.2017 - 16.09.2017. Totalpris kr. 16.932.

Problemet klager hadde var at airconditionen ikke virket på rommet. Den første natten var dette ikke noe problem, da varmen ikke var så høy at det sjenerte. På søndag hadde de temperaturer på ca. 35 grader og stekende sol, og med soverommet i andre etasje med taket mot solen, var varmen ikke til å holde ut. Det virket som om magnet bryteren på altandøren var ute av funksjon, slik at det ikke var mulig å få skrudd på airconditionen.

Klager ga beskjed i resepsjonen, og de skulle sende noen for å se på det og få det fikset. Ingenting skjedde de neste dagene, og etter å ha tilbrakt natt til torsdag 14.09.2017 nede med altandøren åpen, satte klager ultimatum på torsdag morgen. Enten fikk de airconditionen til å virke, eller så flyttet de ut. Etter fire timer kom klager tilbake og spurte om den var reparert, og de sa nei, men at de hadde kontrollert, og at aircondition ikke hadde vært i gang pga. at klager ikke hadde trykket "power on", med altandøren igjen.

Klager kontaktet da TUI i Norge for å få telefonnummeret til TUI på Kreta da klager har en så gammel telefon at han ikke får lastet ned 'Apper'. Da klager kom tilbake på rommet, og skrudde på airconditionen, hadde de skiftet magnet bryter på altandøren, og airconditionen virket. I mellomtiden har TUI på Kreta vært i kontakt med hotellet, og de sendte da vaktmesteren for å vise klager 'power' knappen, og hvordan han skulle skru denne av og på med et enkelt trykk.

Klager har fotografert bryteren med mobilen før og etter den ble skiftet og klager anfører at man ut i fra bildene tydelig ser at bryteren var blitt byttet ut med en annen.

Klager ønsker kompensasjon for en delvis ødelagt ferie og en beklagelse.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet TUI først 14.09.2017 og informerte om problemet med aircondition. Problemet ble løst samme dag og innen rimelig etter at de ble gjort oppmerksomme på forholdet.

TUI viser til at klager burde ha gitt beskjed til guidene om at aircondition ikke fungerte på et tidligere tidspunkt.

På TUIs nettsider fremgår det at deres reiselederservice primært er elektronisk og at TUIs guider kan nås via app, telefon, sms eller mai. Det fremgår at telefonnummer vil bli sendt via sms ved ankomst reisemålet. TUI anfører at de den 9. september 2017 sendte en beskjed per sms til klager, samt en beskjed på appen til klager med kontaktopplysninger til klagers guide Online service. Klager påstår at denne ikke nådde frem. TUI viser til at sms funksjonen fungerte den 14. september. TUI anfører at klager i bestillingsøyeblikket har takket "N" til smskontakt.

Telefonnummer til TUIs reiseledere kunne klager ha fått ved henvendelse til resepsjonen eller av TUIs guider på flyplassen. TUI viser til informasjonen på baksiden av klagers billett: "Er det noe du ikke er fornøyd med? Fortell oss om det. Vår ambisjon er å løse eventuelle problemer mens du er på reisemålet. Ta umiddelbart kontakt med våre guider, og ikke vent med å si fra til du kommer hjem. Vi samarbeider med en lokal agent der TUI ikke har egne guider. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at TUI får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet."

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klageren opplevde at friskluftanlegget på rommet ikke fungerte. Han kontaktet hotellet om dette, men fikk ingen hjelp ut over at det ble sagt at han tok feil fordi den ville fungere hvis han lukket døren til altanen skikkelig. Etter flere dager med svært høy temperatur, to dager før hjemreise, kontaktet han 14. september TUI i Norge for å få telefonnummeret til guidene på Kreta. Det fikk han og problemet ble løst samme ettermiddag. I følge klageren må problemet ha bestått i en defekt dørkontakt til altanen, da denne ble skiftet i forbindelse med TUIs henvendelse til hotellet.

I avtalen som ble inngått mellom klageren og TUI i forbindelse med bestillingen av reisen fremgår det svært tydelig på billetten hvordan man kan komme i kontakt med de stedlige guidene. Det er også fremhevet at man må kunne kontaktes på det mobiltelefonnummeret man har oppgitt, enten via en app, sms eller epost. Ved ankomst på reisemålet blir kontaktopplysninger sendt via sms. I dette tilfellet ble slike opplysninger sendt via sms 9. september. Det er fremhevet at hvis man ikke er fornøyd med noe under oppholdet bør man umiddelbart ta kontakt. På billetten fremgår følgende formulering:

“Er det noe du ikke er fornøyd med? Fortell oss om det. Vår ambisjon er å løse eventuelle problemer mens du er på reisemålet. Ta umiddelbart kontakt med våre guider, og ikke vent med å si fra til du kommer hjem. Vi samarbeider med en lokal agent der TUI ikke har egne guider. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at TUI får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.”

Under bestillingsprosessen har klageren krysset av en N (nei) under spørsmålet om sms-kontakt godkjennes for markedsføring. Nemnda finner det sannsynlig at det er denne registreringen som har ført til at klageren ikke mottok noen sms med kontaktdetaljer ved ankomst. I følge arrangøren fungerte sms-funksjonen senere da klageren tok kontakt med guidene 14. september.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og reiselivsrepresentantene, finner slik saken ligger an at klageren ikke har fulgt de instruksjoner som ble gitt om fremgangsmåten hvis man hadde noe å klage over. Så snart arrangøren ble gjort oppmerksom på problemet med friskluftanlegget ble det løst. Etter dette finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale at det blir gitt kompensasjon.

Mindretallet, forbrukernes representanter, legger til grunn at det forelå en feil ved friskluftanlegget, og at feilen utgjorde et avvik fra det avtalte som kvalifiserer som en mangel etter pakkereiseloven § 6-1. Mindretallet er videre av den oppfatning at klager fulgte vanlig fremgangsmåte for klage ved først å ta opp forholdet med hotellet, for deretter å klage til arrangøren da hotellet ikke løste problemet slik han fikk beskjed om.

Etter mindretallets syn kunne feilen trolig ha blitt utbedret på et tidligere tidspunkt dersom klager ikke hadde ventet så lenge med å følge opp klagen overfor arrangøren.

Klager må derfor selv bære ansvaret for deler av tiden han var uten friskluftanlegg. Etter mindretallets syn bør derfor klager innrømmes et prisavslag på 15%.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

En samlet nemnd påpeker at arrangøren bør finne en annen formulering når det gjelder spørsmålet om sms-kontakt under bestillingsprosessen. Når dette spørsmålet er knyttet opp til markedsføring, vil enkelte antagelig forbinde det med reklameforsendelser, noe mange reserverer seg mot.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)