

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, aircondition, rengjøring og reiselederservice.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02595

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person med innkvartering i en ett-romsleilighet for to personer med havutsikt og markterrasse på Nacho Sol, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 30.08.2017 - 06.09.2017. Totalpris kr. 5.743.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Reiselederservice

I klagers seng var det innsydd hard plast inn under laken og over madrassen. Dette var så forstyrrende for klager at hun valgte å ikke bevege seg dersom hun ikke måtte. Klager viste dette til TUIs guide som skulle ta dette opp med hotellet, men klager fikk ingen tilbakemelding.

Klager hadde problemer med vannlekkasje fra aircondition-anlegget, men fikk hverken kontakt med noen i resepsjonen eller TUI. Ingen besvarte telefonen og det var ingen til stede i resepsjonen. Klager fikk tilfeldigvis kontakt med renholdspersonalet som tilkalte hjelp. Svar fra TUI fikk hun først etter at hun hadde fått hjelp av personalet på hotellet. Etter et par dager ble det vanskelig å få kald luft fra aircondition-anlegget og klager måtte kontakte hotellet per sms. Fra guidene fikk hun først svar lenge etter at hun fikk hjelp fra personalet på hotellet.

Kokeplaten fungerte dårlig og klager fikk ikke lagd mat i leiligheten som planlagt. Hun hadde også problemer med kaffetrakteren og håndklærne på badet var skitne.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Plastlakenet som ligger under et vanlig laken benyttes for å beskytte hotellets madrasser. Dette kan fjernes dersom man ikke ønsker å ha det på sengen.

Hotellet har informert TUI om at de løste problemet med vann som dryppet fra aircondition etter få timer. I og med at dette ble løst etter så kort tid, har TUI valgt å ikke kompensere for dette forholdet.

Først i klagen til Pakkereisenemnda, ble TUI informert om at det har vært problemer med lekkasje fra aircondition. Dette har de ikke blitt informert om tidligere, til tross for at reiselederne var i kontakt med klager flere ganger.

TUI har 24 timers telefonservice, og de har ikke notert seg at klager har kontaktet TUI i forbindelse med mangelfullt kjøkkenutstyr eller dårlig renhold. Dersom klager hadde tatt kontakt med guidene, kunne de ha hjulpet til med å bytte ut kaffemaskinen eller sørget for bedre renhold.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Nemnda har lest sakens dokumenter. Hovedklagen går på at lakenet i sengen var plastbelagt på den ene siden, hvilket etter klagerens syn førte til høye lyder når hun

beveget seg i sengen. Det er videre klaget over feil ved luftkondisjoneringsanlegget og over mangler ved en del kjøkkenutstyr. Endelig er det klaget over at et håndkle hadde en flekk som klager lurer på om kunne komme av at det muligens var hengt opp et skittent håndkle hos henne. Hun fant det videre vanskelig å komme i kontakt med hotellresepsjonen og med de stedlige representantene.

Klageren viste frem lakenet da en guide var på hennes rom i forbindelse med betaling for en utflukt. Guiden ble også gjort kjent med av hotellbetjeningen at luftkondisjoneringsanlegget hadde vært ute av drift ca. tre timer. Øvrige klagepunkter ble arrangøren ikke gjort kjent med før i den skriftlige klagen som ble sendt etter hjemkomst.

Når det gjelder lakenet, er det opplyst at dette er laken som benyttes for å beskytte madrassene. Dette er vanlig på hoteller, og det er en del av hygienerutinene som nemnda ikke kan se innebærer en mangel.

Når det gjelder håndkleet, finner nemnda det usannsynlig at det henges opp skitne håndklær som har vært brukt av andre. At håndklær kan ha flekker som ikke går bort etter vask kan imidlertid være en forklaring på at det hadde en synlig flekk.

Klageren har mange punkter i listen over hva hun var misfornøyd med. Etter nemndas syn er en del av det som tas opp mindre problemer og irritasjon over forhold som nok teknisk sett utgjør avvik, men som etter nemndas syn ikke når opp til den relevanstærskel som må kreves for å konstatere at det foreligger en mangel. En del av punktene ble heller ikke tatt opp på reisemålet, noe som er en forutsetning for å kunne nå frem med en klage i ettertid.

Når det gjelder reiselederservice vises det til at tjenesten er et standardisert tilbud til en stor kundegruppe med begrensede muligheter for individuell kundepleie. Etter det som fremkommer i saken var det mulig å nå reiseledere 24 timer i døgnet via telefon eller sms.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

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