

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy, hotellstandard og reiselederservice.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02709

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet med balkong på Fenix, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 31.07.2017 - 15.08.2017. Totalpris kr. 15.824.

Klager ønsket å bo et sted det var stille og rolig, men ble sjenert av støy fra musikk og fra andre gjester på hotellet. Servicen på hotellet, renholdet, hotellstandard, fasilitetene og reiselederservicen var dårlig.

Ved hjemreisen måtte klager betale for overvekt.

Klager krever en real erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Slik TUI forstår klager har de reagert på følgende punkter:

1. Bagasjebæreren ville ha tips.
2. Hotellets gjester hadde sex i bassenget.
3. Discobråk og discolys i bassenget.
4. Skittent rom – kjøkkenredskapene var skitne, skapene var skitne, gamle flekker på håndklærne, gulvteppet, baderomsveggene og toalettet.
5. Rommet luktet ille.
6. Kokeplaten var ødelagt.
7. Kaffebryggeren var ødelagt.
8. Renholderen krevde fem Bulgarske lev for å gjøre rent – rommet ble ikke vasket uten ekstra betaling.
9. Høye priser i butikken – prisene ble satt opp for turistene.

10. Måtte betale 80 kroner for safe på rommet, og ytterligere 600 kroner ved utsjekking.
11. Alle solsengene var opptatt.
12. Rant vann fra minibaren, og minibaren luktet ille.
13. Måtte betale for å bruke trimrommet. 50 kroner for nøkkelen, og 250 kroner per time.
14. Syklene og tredemøllen var ødelagt.
15. Hårføneren eksploderte i kundens hånd.
16. Kunden har fått varige skader etter ulykken med hårføneren.
17. Mafiavirksomhet hos legen som krevde kr. 1.500 etter konsultasjon.
18. TUI kunne ikke hjelpe med å få tilbake pengene fra legen – generelt dårlig service fra TUI .
19. En politianmeldelse kostet kr. 5.000.
20. Frastjålet livsviktige medisiner.
21. Forfulgt av banditter.
22. Bodde på en søppeldynge, katter og rotter over alt.
23. Måtte ut av rommet kl. 18.00.
24. Det var prostituerte på hotellet.
25. Måtte betale overvekt for bagasjen på hjemreisen.
26. En av koffertene fikk et stort trykk som går innover.
27. TUIs reklame er ikke korrekt.

Tilbakemeldingen fra klager er sendt videre til TUIs personale i Bulgaria, og de skriver til TUI at de ikke ble gjort kjent med klagers misnøye om punkt 1, 2, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 19, 21, 22, og 24. Videre skriver de at de ikke tidligere har mottatt tilbakemeldinger om at de ansatte på hotellet krever tips.

Når det gjelder gjestene som hadde sex i bassenget skal selvsagt ikke dette forekomme. TUI håper klager meldte fra til resepsjonen. Iblant spilles det musikk ved bassengområdene. Om man synes musikken er for høy, er det viktig å gi beskjed om dette slik at volumet kan justeres ned. Dette ble formidlet til hotellet av TUI. TUI har for øvrig ikke mottatt tilbakemeldinger fra andre gjester om at musikken har vært for høy.

Punkt 4. På Fenix er det rengjøring hver dag. Rengjøringen er inkludert i reisens pris. TUIs guider mottok beskjed om at klager ikke var fornøyd med rengjøringen. Det ble rengjort ytterligere i leiligheten, og guidene mottok ingen klagemål på rengjøringen etter dette. Spesielt vanskelig var det med vegg-til-vegg-teppene ettersom klager ga beskjed til TUIs guide om at hun hadde astma. Klager ønsket å flytte, og ble tilbudt å bytte rom samme dag, den 1. august. TUIs guider mottok ingen tilbakemelding fra klager om de ønsket å bytte rom. I TUIs presentasjon står det at rommene har gulvteppe.

Punkt 9. Når det gjelder dette punktet kjenner ikke TUIs guider seg igjen i at supermarkedet setter opp prisene for turistene.

Punkt 10. TUI opplyser om under hotellpresentasjonen at leie av minisafe koster cirka kr. 210 per uke.

Punkt 11. Solsenger finnes rundt bassenget, men bassengområdet er ikke veldig stort. Imidlertid er det mange solsenger på gresset ved siden av bassenget. TUI viser til informasjon om solsenger, og som klager finner på tui.no: www.tui.no/reise-med-tui/pa-reisemalet/hotellet/ : Basseng. De fleste hotell har færre solsenger rundt bassenget enn antall gjester som bor på hotellet.

Punkt 14. Klager sa fra om tredemøllen, og at den ene sykkelen var ødelagt den 5. august. Både sykkel og tredemølle ble satt i stand den samme dagen. Det koster ingenting å bruke trimrommet, og TUIs guider kjente ikke til at klager måtte betale for å bruke trimrommet.

Punkt 20. Den 2. august ca. kl. 12.00 - fikk TUIs guider vite av klager at hun hadde blitt frastjålet sine medisiner på flyplassen ved ankomst. TUIs guide ga beskjed om at de kunne hjelpe gjestene til Viva Clinic slik at klager om mulig kunne få utskrevet nye medisiner. Klager skulle gi beskjed når de ønsket å dra til klinikken.

Punkt 15. Den 2. august ca. kl. 17 kontaktet gjestene guidene om at hårføneren hadde «eksplodert». Føneren er EU-sertifisert, og alt elektrisk utstyr blir jevnlig sjekket av teknikere på hotellet. Hårføneren hadde ingen synlige skader etter «eksplosjonen». Klager ble tatt med til Viva Clinic, hvor klagers hånd ble undersøkt. Legen som undersøkte hånden kunne ikke konstatere at noe var galt med hånden. TUI er svært lei for hendelsen med føneren, og videre er det beklagelig å lese at klager skriver at hun våkner om nettene etter denne hendelsen. Klager skriver også at armen er nummen og smertefull. TUI håper at hun får nødvendig medisinsk hjelp til å bli frisk i hånden og armen.

I forbindelse med legebesøket som nevnt over, ønsket klager å få de medisinene som hun hadde sagt fra om ble stjålet på flyplassen. TUIs medarbeidere som har snakket med legen på Viva Clinic kunne ikke skaffe klager denne type av medisin på grunn av at to av medisinene ikke er å få tak på i Bulgaria, og fordi den tredje medisinen er underlagt strenge regler - og ifølge legen inneholder et narkotisk stoff. TUIs guide forklarte klager om muligheten til å gjøre en politirapport på de stjalne medisinene, og hun rådet klager til å kontakte sitt eget forsikringsselskap. TUIs representanter skriver at klager ikke ønsket å anmelde tyveriet, eller kontakte forsikringsselskapet. TUIs guide er videre kjent med at klager i stedet oppsøkte en annen doktor for å få tak i medisinene. TUI verken anbefaler eller samarbeider med legen som klager oppsøkte etterpå.

Punkt 21. TUIs reiseledere kjenner ikke til at klager ble forfulgt.

Punkt 22. Bildene klager har sendt TUI fra Sunny Beach var ikke hyggelige å se på. TUIs medarbeidere skriver generelt at søppelet blir fjernet, og at dette styres av de lokale myndighetene i Sunny Beach. Rotter og katter finnes også på turiststedene.

Punkt 23. TUIs guider skriver at klager fikk en avtale om å beholde rommet lenger. I følge guidene skulle klager forlate rommet kl. 18.00.

Punkt 24. TUI kjenner ikke til at det er prostituerte på hotellet. Hotellets ledelse bekrefter videre at dette ikke er korrekt.

Punkt 25. Klager hadde 53 kilo med bagasje. Dette er årsaken til at de måtte betale overvekt. Følgende informasjon står på tui.no: <https://www.tui.no/reise-med-tui/fly-informasjon/bagasje/>

Normalt tillatt bagasjevekt, inkludert håndbagasje, er 20 kilo.

Punkt 26. Om bagasjen blir skadet må dette meldes fra om før man forlater flyplassen.

Dette informerer TUI om på sine nettsider under lenken

<https://www.tui.no/reise-med-tui/fly-informasjon/bagasje/skadet-bagasje/>

http://www.tuiflynordic.no/etter_reisen/bagasje

Punkt 27. TUI viser til sine nettsider hvor informasjon om Hotell og Leiligheter Fenix fremgår: <https://www.tui.no/feriereiser/bulgaria/sunny-beach/fenix/pc-000058506/#sommer-17>

Klager skriver at de ønsker en real erstatning for ovennevnte hendelser. Etter TUIs syn kan de ikke holdes ansvarlig for hendelsen med hårføneren og tapet av medisiner. Videre anser de at deres medarbeidere har avhjulpet de manglene klager har tatt opp med sine guider på reisemålet innen rimelig tid. TUI kan derfor ikke imøtekomme kravet om et prisavslag på reisen.

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. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har gått igjennom den meget omfattende klagen. Hva det klages over er gjennomgått i punktene 1 til 27 under TUIs anførsler. Det fremgår av redegjørelsen fra TUIs representanter på reisemålet at 12 av de opplistede forholdene ikke ble tatt opp på stedet.

Turarrangøren har en rett til å avhjelpe mangler. Avhjelp forutsetter at klageren gjør de stedlige representantene kjent med problemene. Når det ikke er gjort når man vanligvis ikke frem med krav om prisavslag i ettertid. Nemnda har merket seg at klageren fikk tilbud om å bytte rom, men at hun ikke kom med noen tilbakemelding på dette tilbudet.

Nemnda behandler nedenfor de viktigste punktene i klagen.

Den som reiser på ferie har selv et visst ansvar for å gjøre seg kjent med forhold i det landet man velger som reisemål. Bulgaria er ikke et turistland hvor man kan forvente samme standard og service som i mange andre sydeuropeiske land. Man kan heller ikke forvente samme standard på renhold som det man er vant med hjemmefra. Det fremgikk av hotellprospektet at rommene hadde vegg til vegg teppe. Det fremgikk likeledes at hotellet lå støyutsatt til i forhold til støy fra omkringliggende barer og restauranter. Prospektet inngår som en del av avtalen mellom partene.

Det er klaget over apparater som ikke virket i trimrommet. Den stedlige representanten har opplyst at etter at dette ble påpekt ble disse reparert samme dag. Trimapparater brukes av mange, og etter nemndas syn må det regnes med at de er ute av drift i kortere perioder.

Det er videre klaget over at det var få solsenger. Mangel på solsenger er et velkjent problem ved hotellbassenger. Når hotellene er fullbooket i høysesongen skal bassenget og omgivelsene betjene flere hundre personer. Det sier seg da selv at det ikke er mulig å ha solsenger til alle.

I sydeuropeiske land setter restauranter og privatpersoner søppelsekker ut på fortauet hver kveld for at disse skal bli hentet i løpet av natten/morgenen. Gatebildet i smågater ser derfor annerledes ut enn det man er vant til fra Norge.

I Bulgaria er det viktig å kontakte de stedlige representantene hvis man trenger legehjelp. Det gjorde klageren ved en anledning og ble fulgt til Viva Clinic. Klageren oppsøkte imidlertid også andre leger fordi hun hadde blitt frastjålet medisiner på flyplassen. Hvis legetjenesten og betalingen for tjenesten ikke var tilfredsstillende er det i et slikt tilfelle ikke noe som kan lastes reisearrangøren. Klageren valgte selv å oppsøke leger hun ikke hadde fått anbefalt. Utgifter i denne forbindelse er videre en forsikringssak. Det samme er eventuell skade som oppsto i forbindelse med en hårføner.

Det er klaget over at mange av de hotellansatte krevde tips, at det måtte betales mer enn det som er oppgitt i hotellprospektet for safe, samt at det måtte betales timepris for bruk av trimrommet. De stedlige representantene har aldri fått noen tilbakemelding fra andre turister om krav om slike ekstraytelser. Etter nemndas syn burde klageren for å sikre bevis for sine påstander ha gjemt på og oversendt kvitteringer for slike ekstrabetalinger sammen med klagen.

Prisene i butikken fastsettes av innehaveren. Opplevs de som for høye bør man handle et annet sted.

Når det gjelder påstandene om at det foregikk prostitusjon på hotellet blir dette tilbakevist både fra hotellets side og av TUIs stedlige representanter.

Hjemreisedagen fikk klageren lov til å beholde rommet til kl. 18.00 som en service fra hotellets side. At rommet ikke kunne disponeres lenger har sin årsak i at hotellrom må klargjøres for å ta i mot nye gjester, som antagelig ankom med det samme flyet som klageren skulle reise hjem med. Hotellet var etter det som blir opplyst fullbooket.

Klageren måtte betale for bagasjeovervekt. Det er opplyst at de to reisende hadde 53 kilo bagasje. Normalt tillates bagasjevekt på 20 kilo per person, inkludert håndbagasje. Dette fremgår av informasjon fra TUI, som utgjør en del av avtalen mellom partene. For bagasjevekt over 40 kilo må det dermed betales overvekt.

Skade på bagasje er også en forsikringssak. Skaden må meldes før man forlater bagasjehallen på Gardermoen. Det er betjente luker til dette formål så lenge flyplassen er åpen.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Vedtak

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

Nemndas representanter

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