

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet aircondition som ikke virket.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04425

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 1-romsleilighet med 1 ekstraseng og balkong på Hotel Blue Star Isida Village, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 08.08.2019 - 15.08.2019. Totalpris 21 650 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende aircondition

Klager bodde i en 1-romsleilighet hvor aircondition ikke virket i 3 hele dager.

Klager ga beskjed til resepsjonen ankomstdagen, men problemet ble ikke løst før klager selv lastet ned bruksanvisning og deler ble byttet ut. TUI ble informert om problemet den 10.08.2019. Samme dag fikk klager refundert 50 euro fra hotellet som var beløpet de hadde betalt ekstra for aircondition.

Klager fikk migreneanfall pga. dårlig og varm luft og klagers mann sov ute på verandaen. Klager krever reisens pris for tre netter refundert.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra TUI skriver klager at det ikke er riktig at de ikke tok kontakt med TUIs guide før 10. august på kvelden. Klager skriver at hun snakket med en av TUIs guider på hotellet fredag 9. august ca. kl. 10:00. De var da i resepsjonen da klager spiste frokost. De snakket med en finsk guide som sa hun ikke kunne gjøre noe mer enn det hotellet allerede hadde forsøkt, å bytte fjernkontroll/prøve å få den til å virke. Guiden snakket også med resepsjonen da klager var der.

Det hjalp da lite å kontakte guiden på stedet. Klager snakket også med en svensk guide lørdag som sa det samme. Klager ringte selv TUI lørdag kveld da de som var på hotellet og i resepsjonen ikke kunne hjelpe til.

Klager snakket med både TUIs guider og hotellet etter første natt uten aircondition.

Klagers krav: 7 669 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har anført at aircondition i leiligheten ikke virket i 3 døgn fra ankomst den 8. august og frem til den 11. august om ettermiddagen.

Klager kontaktet TUIs guider per telefon den 10. august kl. 22:56. Frem til da hadde hun forsøkt å løse situasjonen direkte med hotellresepsjonen. På ettermiddagen den 11. august ble det installert en ny aircondition i leiligheten.

TUI viser til klagers billett hvor følgende fremgår: "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." De samme opplysningene fremgår av TUIs reisevilkår.

TUI har tilbudt en kompensasjon på 2 000 kroner eller et reisegavekort på 3 000 kroner fordi aircondition ikke fungerte. Beløpet tilsvarer ca. 80 % av verdien av 1 døgn fra da klager kontaktet TUI til mangelen ble utbedret eller ca. 25 % av verdien av 3 døgn.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

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 av den avtalte tjenesten innhold. 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.

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i aircondition som ikke fungerte. Klager har krevet full kompensasjon for 3 døgn hvor aircondition ikke fungerte tilsvarende 7 669 kroner. TUI har tilbudt en kompensasjon på 2 000 kroner tilsvarende rundt 80 % av verdien av 1 døgn eller tilsvarende til en kompensasjon på over 25 % av verdien av 3 døgn.

Det er klart at manglende aircondition utgjør et avvik fra hva klager har bestilt. Samtidig er det viktig at klager omgående på reisestedet tar kontakt med tjenesteyter og melder

ifra om forholdet. Klager gjorde dette umiddelbart direkte til hotellet, men meldte først ifra til TUI den 10. august. Aircondition ble da reparert og fungerte fra fjerde dagen i ferien. Det fremkommer av klagers anførsler at de tok kontakt med TUIs guider på stedet i tillegg til resepsjonen. Basert på dette synes nemnda at klager i tilstrekkelig grad har reklamert på forholdet, selv om den formelle henvendelsen først ble gjort 10. august. Nemnda anbefaler at TUI omgjør gavekortet på 3 000 kroner til en kontakt utbetaling.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)