

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet klor i ferskvannsbasseng, hotellstandard og rengjøring.

Dato

08.01.2020

Saksnummer

2019-03967

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Atrium Zenon Hotel Apartments, Larnaca, Kypros i perioden 05.07.2019 - 12.07.2019. Totalpris 25 516 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring

Hotellet svarte ikke til standarden 3+. På badet var dørkarmen/listene delvis råtnet nederst, sengene var dårlige og harde, det ble ikke fylt opp med håndsåpe, sengetøyet ble ikke skiftet ved det daglige renholdet av rommet, rengjøringen var dårlig og mangelfull. Det var ingen aircondition i ganger/fellesrom ved hotellrommet.

En av årsakene til at de valgte dette hotellet var at det fremgikk at hotellet hadde ferskvannsbasseng. De fikk ingen informasjon om at bassenget inneholdt klor, noe klager fant veldig uheldig grunnet psoriasis.

Klager fikk en sms om hvilken buss og klokkeslett de skulle hentes på hotellet avreisedit. Klager fikk ikke beskjed om at de skulle bli hentet av en taxi. Denne var reservert på feil etternavn, men heldigvis ble de med taxien og kom tidsnok til flyavgang.

Klager ringte TUI og klaget på restriksjoner ved bruk av bassenget. De øvrige forholdene ga klager først beskjed om etter hjemkomst.

Klagers krav: 9 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Følgende tekst er hentet fra «Alminnelige vilkår for pakkereiser»; <https://www.tui.no/reisemed-tui/reisevilkar/vilkar-for-pakkereiser/>

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Avtalen omfatter også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereisen.

TUI anfører at både i de nevnte vilkårene – som inngår som en del av avtalen, og under «viktig informasjon», på klagers billett, skriver de at alle forhold må meldes fra om i løpet av oppholdet for å kunne reklamere etter hjemkomst. Det er kun forhold knyttet til bassenget klager tok opp med TUIs stedlige representanter, under oppholdet. Klager skriver i henvendelsen til TUI, etter hjemkomst, at de valgte å ikke ta opp øvrige forhold mens de var på Kypros. I de tilfeller en f.eks. ikke er fornøyd med rengjøringen er det viktig å gjøre TUI og hotellet oppmerksom på dette, slik at situasjonen kan avhjelpes og rettes opp i så snart som mulig.

TUI viser til følgende informasjon om de ulike typer basseng under deres generelle informasjon:

Ferskvannsbasseng

Et ferskvannsbasseng er et basseng med ferskvann, tilsatt klor.

Når det gjelder TUIs beskrivelse av hva en kan forvente seg når en bestiller hotell klassifisert til TTT+, viser de til sin generelle informasjon hvor følgende fremgår: "TTT Mellomklasse, omtrent som gjennomsnittet på reisemålet".

Transport fra og til flyplassen er bestilt og er en del av avtalen. TUI anser ikke denne hendelsen som så alvorlig at den berettiger til prisavslag eller kompensasjon. Klager ankom flyplassen i tid. TUI viser til sin generelle informasjon om transport hvor følgende fremgår: "I noen tilfeller skjer transporten med minibuss eller taxi".

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for 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. 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 klage på at ferskvannsbassenget inneholdt klor. Nemnda viser til TUI sin hjemmeside hvor det fremkommer at ferskvannsbasseng er med ferskvann tilsatt klor. Forholdet representerer således ikke et avvik fra avtalen.

Klager har på et generelt grunnlag klagd på hotellets fasiliteter. Det vises til at hotellet var klassifisert som TTT+. Det fremkommer fra TUI sin hjemmeside at dette er mellomklasse, omtrent som gjennomsnittet på reisemålet.

Klager har videre klaget på at de ble hentet i taxi istedenfor buss ved transporten til flyplassen ved returen. Det fremkommer at TUI sin hjemmeside at bestilt transport både kan være buss og taxi.

Når det gjelder klage på renhold, manglende håndsåpe, skifte av sengetøy, listverk med råte på badet samt manglende aircondition i fellesområdet, har klager ikke tatt opp forholdene med TUI på reisemålet. Tjenesteyter har rett til å avhjelpe mangelen noe TUI ikke har hatt anledning til her. Forholdene er også av en slik art at dette normalt ville vært avhjulpet på reisen. Når dette da ikke tas opp med tjenesteyter kan ikke klager i ettertid høres med at forholdene utgjør avvik fra avtalen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)