

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon da innredningen i bungalowen og markterrassen ikke stemte overens med bildene i hotellbeskrivelsen.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01984

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en bungalow med to soverom med markterrasse på Santa Clara, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 27.03.2024 - 03.04.2024. Totalpris 26 202 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt

Klager har sendt nemnda en oversikt som viser bilder av leiligheter fra Santa Clara som var presentert på TUIs nettsider. Den bungalowen klager fikk tildelt var det ikke bilde av på TUIs nettsider. Klager har anført at inventaret var eldre, og markterrassen/uteplassen egentlig var en avstengt innkjørsel. Klager mener markedsføringen var villedende siden det ikke sto noe om at man måtte forvente lavere standard enn bildene på TUIs nettside viste og at hotellet hadde ulike romtyper. Klager mener all informasjon burde ha fremkommet under hotellbeskrivelsen på TUIs nettsider.

Klagers krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 8. februar 2024 bestilte klager en pakkereise for to personer til Gran Canaria med avreise 27. mars 2024 og 7 netter på Hotel Santa Clara i bungalow med 2 soverom og markterrasse.

TUI har klassifisert hotell Santa Clara med TT+, tilsvarende enkel standard. På TUIs nettsider står det en forklaring på deres klassifisering av bosteder:

TTTTT: Høy standard, godt over gjennomsnittet på reisemålet

TTTT: God standard, over gjennomsnittet på reisemålet

TTT: Mellomklasse, omtrent som gjennomsnittet på reisemålet

TT: Enkel standard, under gjennomsnittet på reisemålet

T: Meget enkel standard, godt under gjennomsnittet på reisemålet

+: Et pluss tegn etter klassifiseringen betyr at hotellets standard er nærmere kategorien over enn under den oppgitte

TUI bookingsystem vil alltid vise den rimeligste prisen på hotellet, og man kan selv velge en større eller dyrere type leilighet mot tillegg. Hotellet tilbyr 4 forskjellige bungalowtyper. Klager hadde bestilt en standard bungalow med 2 soverom og markterrasse. TUI viser til sine nettsider under "Hotellbilder" hvor det fremgår: ".. alle rom / leiligheter på stedet kan ikke forventes å være nøyaktig det samme. Hvis det er stor variasjon i utseende og innredning, har vi for det meste nevnt dette i teksten."

TUI har sendt nemnda "Message History" som viser at klager tok kontakt med TUIs Guide Online den 29. mars 2024, 2 dager etter ankomst til hotellet. Like etter svarte Guide Online og oppfordret klager til å kontakte resepsjonen med tanke på å bytte til en annen bungalow av samme bungalowtype (standard) med en annen beliggenhet på Santa Clara.

TUI kan ikke se at klager tok kontakt med hotellet angående muligheten for å flytte en annen bungalow av samme type.

Dagen etter, den 30. mars 2024, skrev Guide Online til klager og ba de sende bilder fra bungalowen, slik at de kunne vurdere om standarden og markterrassen da denne ikke svarte til klagers forventninger.

Først etter hjemkomst, den 4. april 2024, sendte klager bilder av bungalowen de fikk tildelt på Santa Clara. Guidene fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe situasjonen mens klager var på feriestedet da de ikke mottok det etterspurte bildet fra bungalowen. TUI viser i den forbindelse til bekreftelsen på reisen hvor det flere steder fremgår at klager må tas opp så snart som mulig i ferien.

TUI mener at siden det ikke har vært vesentlige mangler ved bungalowen klager ble innkvartert i på Santa Clara og siden TUIs guider ikke mottok det etterspurte bildet fra klager før etter hjemkomst, kan de ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en bungalow med to soverom med markterrasse på Santa Clara, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 27.03.2024 - 03.04.2024. Totalpris 26 202 kroner.

Klager gjelder hotellstandarden generelt. Klager har fremlagt bilder av bungalowen de bodde i og anfører at denne ikke er sammenlignbar med de bildene som ble presentert på TUI sin nettside.

TUI har klassifisert hotell Santa Clara med TT+, som er tilsvarende enkel standard. Etter nemndas vurdering fremstår hotell fasilitetene som relativt enkle og det blir vel særlig uteplassen som klager fikk som blir noe annerledes enn slik det fremkommer på bildene til TUI. Klager reklamerte til TUI og ble henvist til å ta kontakt med hotellet for rombytte. Dette ble videre fulgt opp av TUI hvor TUI ba om oversendelse av bilder av den aktuelle bungalowen. Slike bilder ble først sendt til TUI etter hjemkomst den 4. april 2024. Etter nemndas vurdering har TUI rett til å avhjelpe forholdet og forholdet ville enkelt vært avhjulpet ved rombytte.

Etter nemndas syn fraviker særlig uteplassen klager fikk tildelt fra inngått avtale, men nemnda mener det ikke er grunnlag for prisavslag all den tid klager ikke fulgte opp selv for å få ordnet rombytte på reisen, jf. pakkereiseloven § 26 og 27. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)