

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil presentasjon og klassifisering, samt dårlig hotellstandard og insekter.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00427

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en ukes reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Marika Suites, Platanias, Kreta, i perioden 09.06.2016 - 16.06.2016. Totalpris kr. 12.054.

Klager anfører at de mente de hadde bestilt et 4-stjerners hotell ettersom søket da de bestilte turen kun var fra 4 stjerner og oppover. Da TUIs representant kom til hotellet forklarte han at hotellet egentlig var to ulike hotell og den ene delen var 4 stjerner mens den andre var 3 stjerner. Han skulle prøve å flytte klager over til 4-stjerners delen av hotellet, og han sa det var et kjent problem at det på TUIs svenske og norske internettside ikke kom godt nok frem at det var to forskjellige hotell. Han snakket med damene i resepsjonen om å bytte rom og de hadde i utgangspunktet ikke noe imot å flytte klager, men de måtte snakke med TUIs booking tjeneste. Av TUIs representant fikk de beskjed om at det ville koste ca. 100 euro å bytte rom. Først neste dag fikk klager vite at de ikke kunne flytte til den delen med 4-stjerner likevel da det ikke var ledige rom og det hjalp ikke at klager ønsket å betale for flyttingen. Klager fikk tilbud om å bytte til et tilsvarende rom, men fikk beskjed om at det var samme standard. Han fikk tilbud om kompensasjon av guiden, noe som senere ble trukket tilbake da han fikk beskjed om at de selv var ansvarlige for sitt valg av leilighet.

Badet var fullt av små fluer og mygg og det var veldig fuktig både på badet og ellers i leiligheten.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI presenterer hotellanlegget Marika Suites med klassifiseringen SSSS. Leilighetene er presentert med klassifiseringen SSS. Bestiller man 2-roms leilighet – slik klager har gjort – er denne leiligheten klassifisert med standarden SSS.

Klager har selv bestilt sin reise på tui.no. TUI viser til informasjonen som står beskrevet om anlegget på sine nettsider, samt til rapporten og loggen fra sine stedlige representanter. TUI anfører at det er viktig å lese hele presentasjonen om hotellet man bestiller. Det er en grunn til at de informerer om de ulike bostedene – og informasjonen som turoperatøren gir er også en del av avtalen.

I rapporten TUI har mottatt fra sin representant fremgår det at klager ikke har sagt fra om insektene. Guiden fikk derfor ikke muligheten til å avhjelpe klager med dette. TUIs reiseleder skriver videre at resepsjonen bekreftet at klager kunne få oppgradere til et nytt rom dagen etter, og guiden klarerte dette internt med TUI Nordic. Dagen etter kunne resepsjonen likevel ikke tilby oppgraderingen. Ut fra hva klager skriver stemmer ikke dette med reiselederens versjon – og det må ha blitt noen misforståelser rundt dette.

I Hellas er det ikke like vanlig med dusjforheng, og like gode avløp som i Norge. TUI viser til sine nettsider hvor følgende fremgår: "Bad, dusj og toalett. Uavhengig av hotellstandard kan håndklær være små og i begrenset antall. Det er ikke uvanlig at dusjen kun er hånddusj, og at det ikke finnes dusjforheng. Sluket er ikke alltid like effektivt som hjemme. Avløpsrørene i enkelte land er ikke dimensjonert for det antall mennesker som kommer i turistsesongen - toalettpapir kastes derfor i en kurv ved siden av toalettet. Hotelleiere er heller ikke så rause med toalettpapir."

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.000 eller et elektronisk reisegavekort til en verdi av kr. 2.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

Nemnda er enig med klageren i at det var vanskelig å se i bestillingsbildet hva slags type leilighet man bestiller. Klageren trodde at han bestilte en leilighet med fire SSSS-er, mens det viste seg at han hadde fått en leilighet med tre SSS-er, hvilket han var svært misfornøyd med.

På bakgrunn av dokumentasjonen, spesielt fra guidene på reisemålet, legger nemnda til grunn at klageren fikk en bekreftelse fra hotellresepsjonen på at han kunne få oppgradere til bedre standard. Dette viste seg likevel ikke å kunne la seg gjennomføre. I tillegg til den generelle standarden har klageren reklamert over at det var små insekter på badet.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at bestillingsbildet er egnet til å misforstås, og at dette førte til at klageren fikk en leilighet han var lite fornøyd med. Ferien ble da ikke som planlagt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, finner at klageren bør få et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 3.600. Flertallet har da ikke lagt vekt på det faktum at det var insekter på badet, da klageren ikke har reklamert over dette, og derfor heller ikke har gitt arrangøren anledning til å rette opp forholdet.

Mindretallet, de to bransjerepresentantene, finner at TUIs nettsider er tilstrekkelig klare til at klageren burde ha skjönt at han bestilte en leilighet med tre SSS-er.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 3.600.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Mette Morseth (Apollo Reiser AS)
Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)