

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dårlig hotellstandard, renhold og støy fra andre gjester.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02713

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Martinique, Palma Nova/Magaluf, Mallorca i perioden 25.08.2017 - 01.09.2017. Totalpris kr. 9.034.

Klager anfører at hotellet var fullt ved ankomst og at klager selv måtte krangle med hotellpersonalet, selv om de hadde med bestillingsbekreftelsen fra TUI. Klager mener de fikk en leilighet som var i reserve.

Klager anfører at det var størknet oppkast i sofaen og på gardinene, hår og skitt i oppvaskkummen, skittent fra gulv til tak, skitne nye laken og håndklær, løst toalett. Det var svart belegg på vasken på badet, sprutflekker fra drinker på tv møbel, ingen påfyll av doruller, kjøleskapet var ikke aviset og garderobeskapet hadde ødelagte lister. Dørhåndtaket og dørpumpen var ødelagt og døren ut til verandaen fra oppholdsrommet satt fast, så klager måtte gå ut fra soverommet. Nøkkelkortet måtte programmerers på nytt hver dag.

Det var støy fra bråkete engelskmenn som hylte og knuste flasker til alle døgnets tider.

Klager anfører at han sendte klage på chat lokalt kl. 02.00. Allerede kl. 07.30 kom det to renholdere og en vaktmester på døren. De holdt på i 30 min, men det var fortsatt like skittent. Klager fremla ønske om å bytte hotell, men fikk beskjed om at det ikke var noen andre ledige hotell i det området de befant seg i.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I TUIs beskrivelse av hotellet fremgår det at hotellet ligger midt i festbyen Magaluf, samt at hotellet er populært for festglade ungdommer. TUI beskriver under "Reise med TUI", at man kan oppleve forstyrrelse fra dagliglivet i turistområdene, samt at aktiviteter foregår både dag og natt. TUI anfører at informasjon om støynivået i området har vært tilgjengelig for klager da han bestilte reisen. I TUIs hotellbeskrivelse fremgår det at hotellet sist ble renoveret for 8 år siden og at nattelivet kan virke forstyrrende.

Klager ankom kvelden mellom 25. og 26. august. I forbindelse med innsjekkingen på hotellet, sendte klager flere sms til TUIs Guide Online service, som er ubemannet etter kl. 20.00. Dette ble klager informert om per sms i TUIs automatiske retursvar.

Den 26. august ble TUIs reiseledere gjort oppmerksomme på at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Dette ble forsøkt utbedret kort tid etter at TUI ble gjort oppmerksom på forholdet. Samme dag ga klager beskjed om at de ønsket å bytte til et hotell av høyere standard. Reiselederen informerte om at de tidligst kunne ha svar på dette neste dag. Den 27. august bekreftet guidene at det ikke fantes andre ledige alternativ i det området som klager ønsket.

Reiselederne har sendt flere sms'er til klager med spørsmål om rengjøringen har blitt bedre. Klager har ikke informert TUI om konkrete feil/mangler som guidene kunne ha fremlagt ovenfor hotellet. Guidene besøkte hotellet tre ganger i løpet av klagers ferie, uten at klager tok kontakt.

På bakgrunn av klagers bilder, samt reisemålsrapporten, har TUI tilbudt en refusjon på kr. 1.000 som tilsvarer 12 % av reisens grunnpris, fratrasket prisreduksjonen. Klager har ikke berørt forholdene ved innsjekkingen i sin opprinnelige klage sendt TUI den 4. september 2017. TUIs reiseledere bekreftet at klager var i kontakt med TUIs sentrale reservasjonsavdeling den 26. august, samt at bestillingen ble bekreftet med hotellet den 27. august.

Etter klagers forklaring til Pakkereisenemnda, ønsker TUI å øke kompensasjonen med kr. 650 som tilsvarer et halvt døgn av reisens pris for problemene ved innsjekking.

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.

Klageren reiste på en seks dagers tur, og nemnda legger til grunn at han allerede ved ankomst til hotellet fikk problemer fordi hotellet ikke hadde mottatt noen voucher fra TUI med hans bestilling. Det kan se ut til at han fikk et rom som ikke var rengjort etter de forrige gjestene. De vedlagte bildene bærer tydelig bud om det. De viser både uhygieniske forhold og ødelagte gjenstander.

Klageren kontaktet TUI umiddelbart og etter desinasjonsloggen å dømme var det kontakt daglig inntil avreise. TUI var ikke i stand til å hjelpe ham med hotellbytte, angivelig på grunn av høysesong. I følge klageren var rommet like skittent fra ankomst til avreise, til tross for at det var renholdere og en vaktmester innom en kort stund. Ettersom TUIs representanter ikke inspiserte rommet, finner nemnda å måtte legge klagerens versjon til grunn.

Etter nemndas syn led det som ble levert av TUI av mangler. Spørsmålet er hvilket prisavslag manglene bør føre til. TUI har tilbudt til sammen kr. 1.650 for problemene ved ankomst og for uvasket rom.

Reisens pris er oppgitt som en samlet sum som inkluderer reise og opphold. I andre saker hvor situasjonen har vært den samme har nemnda lagt til grunn at reise og hotell fordeler seg med 1/3 på reisen og 2/3 på hotelldelen. Turen kostet kr. 9.034. Avrundet utgjør hotelldelen da kr. 6.000. Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av hotelldelen, hvilket utgjør kr. 3.600. Til fradrag går kr. 1.650 under forutsetning at dette er utbetalt.

Nemnda bemerker avslutningsvis at problemer med støy i dette området ikke er å anse som en mangel. Det er tatt forbehold om dette i arrangørens reisevilkår. Hotellet lå sentralt i Magaluf, som er kjent som en destinasjon hvor det er svært mye festing og bråk fra ungdom.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 3.600 slik det fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

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