

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet en alt for varm terrasse som ikke lå på bakken.

### Dato

22.11.2017

### Saksnummer

2017-02243

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i et familierom for to personer med ekstraserger, større rom, terrasse med manglende fritt utsyn og all inclusive på TUI Family Life Baia Di Conte, Porto Conte, Sardinia i perioden 05.07.2017 - 12.07.2017. Totalpris kr. 38.772.

Klager forventet at terrassen var på bakkeplan, men den var i et lite atrium i 2. etasje inne i hotellkomplekset, uegnet for å oppholde seg i på dag- og kveldstid. Klager hadde planlagt å sitte ute på terrassen etter at barna hadde lagt seg. Det var umulig å benytte terrassen da atriet ble uhorvelig varmt og det ikke var noe lufting. Klager var henvist til å sitte inne på hotellrommet i mørket på kveldstid.

Klager anfører at TUI ikke kan selge et slikt uterom som en terrasse. Terrasser ligger på bakken (terra=jord/terreng). Videre anfører klager at TUI i sitt svar viser til at terrassen ikke skulle ha utsikt, men han ikke klagd på manglende utsikt, kun at det ikke var en terrasse.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Family Life Baia de Conte er et av TUIs mest populære familiehoteller i Porto Conte, Sardinia. Hotellet består av totalt 305 rom, fordelt i tre etasjer. Det er mange ulike romtyper på hotellet: dobbeltrom, familierom, større familierom og suite. Klager bestilte et større familierom for to-fire personer med åpen planløsning, kombinert sove-/ oppholdsrom, dusj samt separat wc samt terrasse med manglende fritt utsyn. All inklusive.

Klager sendte e-post til TUI i Norge den 06.07.2017, dagen etter ankomst. TUI ba klager ta kontakt med guidene på plass.

Klager tok kontakt med guidene som sjekket med hotellet. Men hotellet var fullt, så det var ikke mulig å bytte rom. Både hotellet og guidene bekreftet at rom 3118 som klager bodde i under oppholdet, samsvarte med bestillingen. TUI anfører at når en terrasse mangler fritt utsyn, betyr det at det er vegger eller annen bebyggelse rundt som skjermer for utsikten. Av bildene kan man se at det er skygge på deler av terrassen, slik at hvis det er for varmt i solen, kan man trekke seg tilbake i skyggen. TUI lover ikke markterasse, men terrasse, og følgelig må terrassen ikke ligge på bakkeplan eller i tilknytning med terrenget.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

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.

Det er klaget over at det rommet klageren fikk hadde en terrasse som vendte inn mot et atrium. Dette gjorde at terrassen ble opphetet om dagen og fortsatt var varm på kveldstid da klageren hadde planlagt å bruke den. Han mener dessuten at arealet ikke kan selges som terrasse fordi det ikke har kontakt med bakken.

Nemnda bemerker at "terrasse" ikke bare er en betegnelse på et areal som ligger på bakkenivå. Ordet brukes for eksempel også om uteplasser tilknyttet hus som er bygget i bratt terreng. Uteplasser på bygningstak kalles også terrasser.

Det fremgår av bestillingen at det ble bestilt terrasse og manglende fritt utsyn, hvilket etter nemndas syn indikerer at terrassen er omgitt av vegger eller annet omsluttende materiale. Terrassens beliggenhet er følgelig etter nemndas syn ingen mangel, selv om det var varmt å oppholde seg der etter solnedgang.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at rommet klageren fikk var i samsvar med bestillingen. Etter nemndas syn har han da ikke krav på prisavslag. Nemnda har merket seg at klageren er tilbudt et gavekort på kr. 500.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Tine Lervik Jensen (Solia AS)