

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Avbrutt reise grunnet mugglukt, dårlig renhold, insekter og hotellstandard.

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-04063

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom med balkong eller terrasse samt all inclusive på Hotel Panthea, Ayia Napa, Kypros i perioden 26.07.2019 - 10.08.2019. Totalpris 66 948 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Reiselederservice
- Hotell

Klager anfører at rommene bar preg av dårlig vedlikehold, det var skittent med spor av mugg, maur og andre insekter. Rommene ble ikke tilstrekkelig rengjort til tross for lovnader både fra reiselederne og hotellpersonalet. Klager fikk ikke flytte til andre rom eller hotell av tilfredsstillende standard.

Da de skulle legge seg den første natten, var det flere flekker på sengetøyet i begge rommene. De fant rester av tobakk i sengen på det ene rommet og flere flekker på sengetøyet. De fant mulige blodflekker på det ene putetrekket og det luktet solkrem/parfyme på putevaret i det andre rommet. I tillegg var det hår i sengene på begge rommene. Klager stiller spørsmål om de lå i sengetøy som ikke var vasket. Det ene rommet var invadert av ekstremt mye maur, stor oppsamling av edderkoppegg, kakerlakk og andre insekter.

Klager anfører at TUI lovet at de skulle få nye rom to dager etter ankomst og at de rommene de måtte bo i en ekstra natt skulle bli skikkelig rengjort. Dette gikk de med på. Det viste seg at rommene ikke ble skikkelig rengjort, og at det på det ene rommet var så mye maur at de ikke kunne sove der. Klager fikk da en natt på et nytt rom, men det rommet måtte de ut av neste dag, siden det var tiltenkt andre gjester.

Dagen etter, den 28. juli 2019, fikk klager beskjed om at de ikke kunne bytte rom likevel da hotellet var fullbooket.

For klager var det umulig å bo på Hotel Panthea og det var uaktuelt å betale for flytting. Klager anfører at reiselederen anslo at flytting til et annet hotell ville koste minimum 100 euro per rom per natt. I tillegg måtte de betale ekstra for mat og drikke i og med at de allerede hadde betalt for all inclusive på Panthea.

Klager valgte å avbryte ferien.

Klagers krav: Heving av pakkereisen og dekning av reiseutgiftene for å komme seg hjem fra Kypros før opprinnelig flyreise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

TUI klassifiserer Hotel Panthea med TTT som tilsvarer mellomklasse, omtrent som gjennomsnittet på reisemålet.

Av SMS-korrespondansen mellom klager og TUI fremgår det at klager første gang tok kontakt med guidene den 26. juli kl. 22:44 og informerte om at hotellrommene ikke svarte til forventningene. Guidene svarte straks tilbake og ba klager beskrive problemene. Guidene lovet å ta kontakt med hotellet neste morgen.

Hotellet informerte at det ikke var mulig å bytte rom samme dag, men ev. dagen etter og det ble avtalt en ekstra rengjøring av rommene. På kvelden den 27. juli informerte klager at det ekstra renholdet ikke var tilfredsstillende og at de hadde funnet matrester under sengen som hadde tiltrukket maur. Klager hadde også funnet en kakerlakk på badet. Hotellpersonalet kom for å spraye mot insektene, som er den vanlige måten å bekjempe insekter i sydlige strøk. TUI viser til informasjonen under "Å reise med TUI", "Dyr og insekter" der følgende fremgår: "Uansett hotellkategori, kan det være insekter som maur og kakerlakker i rommet / leiligheten. Gi beskjed til reiseguiden eller resepsjonen som sørger for sprøyting. Vi håper du har forståelse for at ikke TUI kan holdes ansvarlig, eller kompensere for hendelser relatert til dette"

Tidlig på morgenen den 28. juli skrev guiden at hun kunne være fremme på hotellet kl. ca. 08:45 for selv å bedømme rommene og drøfte saken direkte med hotellet. De diskuterte forskjellige løsninger, men da hotellet ikke kunne tilby rom med det samme og flytting til et annet hotell ville være forbundet med ekstra betaling, meddelte klager, at de ikke lenger ønsket å bo på hotellet, men at de ville returnere til Norge samme kveld.

TUI har studert klagers bilder av rommene, men finner ikke at disse viser forhold som er så alvorlige, at klager er berettiget til å heve kjøpet etter 1 ½ døgn og reise hjem. Vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2, d).

TUI mener at selv om klager ikke selv var skyld i at det lå matrester under sengen som tiltrakk seg maur og insekter, burde klager ha avventet til matrestene ble fjernet eller fjernet de selv, for å konstatere at forholdene med maur og insekter ble bedre.

TUI anfører at Hotel Panthea tilsvarende mellomklasse standard. Videre viser de til tidligere kunders bedømmelse som har gitt renholdet 7,4 og rommene 7,6 av totalt 10 poeng.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på totalt 10 000 kroner som tilsvarende 15 % av reises totalpris eller full refusjon for to døgn som følge av at rommene ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst.

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 krevet å heve kjøpet grunnet manglende renhold og insekter på hotellrommet. Det fremkommer av sakens dokumenter at TUI ble informert tidlig og klager byttet til nytt rom, samt at rommene ble rengjort og sprayet med insektspray. Klager valgte å avbryte reisen etter to dager og krever også erstattet sine ekstraavgifter med fly tilbake til Norge.

Bransjerepresentantene ønsker å presisere at de anser at forholdene klager opplevde som kritikkverdig, kunne blitt løst om de hadde gitt arrangøren noe mer tid til oppfølging. De sier seg imidlertid enige i vedtaket ved at det i dette tilfellet ikke ble gitt konkrete løfter om en løsning, noe som skapte usikkerhet ovenfor klager.

Nemnda anbefaler at TUI utbetaler 50 % av reises pris.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis 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)