

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Mangler ved hotellstandarden generelt.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-01846

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en to-roms leilighet på Insotel Cala Mandia Resort, Porto Cristo, Mallorca i perioden 27.05.2017 - 10.06.2017. Totalpris kr. 29.224.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden generelt, feil type rom/ leilighet, manglende rengjøring, støy, all inclusive, reiselederservice, hotell, balkong/ markterrasse, ønskemål og overbooking.

Klager anfører at de ikke fikk en to-roms leilighet med eget soverom. De fikk tildelt et rom hvor dobbeltsengen stod ved inngangsdøren og hvor det var en halv vegg som skilte denne fra «stuen». Klagers leilighet hadde ovn med kokemuligheter, ingen ekstraserger og balkong med utsikt mot en høy hekk i bakgaten. Rommet lå i 1. etasje, to meter fra en høy hekk som var full av veps og andre insekter. Videre var det festet en blomsterkasse på balkongens gelender med planter og insekter. Klager opplevde balkongen som en murkoloss, uten utsikt og sol. Det var støy fra bakgaten på kvelden og natten grunnet en pub hvor de spilte høy musikk og skrålte. Klager var ikke blitt forespeilet at det var støy.

Klager var i kontakt med TUIs representant og fikk dagen etter flytte til en annen leilighet en etasje opp, men de ble fortsatt sjenerte av insekter og arbeidere som kom innom. Neste dag var de igjen i kontakt med TUI og resepsjonen og fikk flytte enda en etasje opp, til anleggets toppetasje. Nå uten blomsterkasse, men fortsatt med støy og mot en bakgate.

Det var vedlikehold på anlegget fra klager ankom til avreisen, uansett rom og etasje. Dette til tross for hotellets garantier for at de neste rommene ikke ville trenge vedlikehold. Da de måtte bli på det første rommet de fikk tildelt i to dager, mottok klager en flaske sprudlevin og et fruktfat fra hotellet. Det anså klager som å være en

innrømmelse fra hotellets side om at de hadde fått feil rom og som en unnskyldning for at en rørlegger lå på timevis på badet.

Under TUIs presentasjon av hotellet ser det ut som om alle rom har bassengutsikt. Klager trodde de ville få en leilighet med bassengutsikt da det ikke står noen steder at de kunne få tildelt leilighet med utsikt mot en bakgate. Hadde klager vært klar over dette, ville de ha bestilt et annet hotell eller oppgradert.

Klagers ønskemål var at rommet måtte ligge høyt oppe på grunn av klagers allergi mot både pollen og insekter. I tillegg ønsket de sol på balkongen samt utsikt mot bassengområdet. Ved ankomst var ingen av ønskemålene oppfylt. Dette til tross for at de bestilte reisen i januar og kontaktet TUI angående ønskemål i mars 2017. Klager opplevde det slik at TUI hadde plassert dem i denne leiligheten med vilje da alt var stikk motsatt av det klager ønsket. Klager finner det merkelig at det, på et så tidlig tidspunkt, ikke gikk an å få oppgradert etter deres ønskemål, bortsett fra om de betalte kr. 7.000, noe klager syntes var for mye da billettene allerede hadde kostet rundt kr. 29.000. Klager stiller seg undrende til at hotellet var fullbooket så tidlig og stiller spørsmål ved prisen de andre gjestene betalte.

Klager brukte mange tusen på mat fordi det var uakseptabelt å måtte forsyne seg av mat som barna hadde vært og fiklet på når foreldrene lot dem forsyne seg selv. Klager fant det uappetittlig og uhygienisk.

Mannen i reisefølget ble bitt av veggdyr, for det meste på leggene. Dette kom fra hans side av sengen da det bare var han som hadde en reaksjon. Klager henvendte seg flere ganger både til TUI og i hotellets resepsjon angående veggdyr og at de derfor ville bytte rom. Resepsjonisten lot da som om han ikke visste hva "bedbugs" var, men ba samtidig klager om selv å finne vaskedamen og vise henne akkurat hvor på soverommet de var. Det ble stor frustrasjon fra klagers side og de endte med å dra vekk fra hotellet noen timer. Da de kom tilbake, stod det en stor flaske RADAR foran soveromsdøren. Denne tok klager med til resepsjonen, ga den tilbake og fremla ønske om nytt rom. Beskjeden de fikk var at de ikke fikk nytt rom og at de måtte beholde det de hadde. TUI var ikke behjelpelig med å skaffe annet hotell og resten av ferien ble helt ødelagt. Klager måtte gå tildekt fra topp til tå og hadde store reaksjoner som krevde legehjelp og reseptbelagte medisiner og salver.

Renholdet på rommet var svært dårlig. Klager fikk to uker helt ødelagt av det som skulle være en romantisk ferie.

Klager finner det merkelig at ingen av de mange guidene de snakket med hadde vært på hotellet og sett leiligheten de bodde i og at de måtte snakke med forskjellige guider hver gang.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at når det gjelder veggdyr, foreligger det ingen dokumentasjon på dette fra klager. Hotellet har undersøkt dette etter at klager gav beskjed om insektbitt den 2. juni, men de fant ingen tegn til veggedyr i leiligheten. TUI hadde ikke mulighet til å tilby klager et annet bosted da alle hotell TUI samarbeider med var fulle.

Klager bestilte en to-romsleilighet i hovedbygningen i blokk A, med mulighet for to ekstraser, balkong, og all inclusive. Følgende er notert som ønskemål på bestillingen: "Pls high up, no plants allergic". Klager fikk tildelt en to-roms leilighet som avtalt. Ønskemål kan ikke garanteres. Det fremkommer på bestillingsbekreftelsen og billetten. På tui.no fremgår følgende: to-roms for to–fire personer i hovedbygningen. Alle leiligheter har minikjøkken med lite kjøleskap og mikrobølgeovn, ingen ovn, et soverom, oppholdsrom, bad/dusj og wc, hårføner, satellitt-tv og luftkondisjonering samt balkong eller markterasse. Rengjøring syv dager/uke.

TUI har sett på klagers bilder, men kan ikke se ut fra bildene at klager ikke fikk en to-romsleilighet.

Det er ingen ovn i leiligheten, men det finnes kokeplater slik bildet viser. Leiligheten har balkong som avtalt. Utsikten fra rommet er ikke definert, og klager har dermed ingen avtale om en spesifikk utsikt. Ut fra presentasjonen av anlegget kan man velge rom, leilighet eller suite. I beskrivelsen fremgår det hvilken type innkvartering som har en spesifikk utsikt. Klager har valgt innkvartering uten noen spesifikk utsikt. Klager henviser i dette avsnittet også til vedlegg 5. Vi kan ikke finne noe bilde av leiligheten eller soverommet ut fra vedlegg 5. Klager hadde ingen avtale om bassengutsikt. Videre består voksendelen av suiter. Da klager ikke har bestilt en suite, fikk de ikke tildelt rom i voksendelen på anlegget. TUI markedsfører anlegget som et familiehotell med fasiliteter for barnefamilien. På familieanlegget finnes det et voksenbasseng med loungebar kun for voksne. Ut fra opplysningene burde klager ha forstått at det var barnefamilier på hotellanlegget.

Klager har selv bedt om at ønskemål skulle påføres bestillingen: balkong høyt opp uten planter pga. allergi. Klager har hele tiden vært klar over at ønskemål ikke kan garanteres.

Et av bildene klager har vedlagt er ikke et bilde TUI benytter i sin markedsføring av hotellet da dette er hentet fra Tripadvisor.

Når det gjelder rengjøring fremgår følgende under lenken <http://www.tui.no/reise-med-tui/pa-reisemalet/hotellet/>: Renholdsrutinene varierer fra hotell til hotell, men vanligvis er det kun enkelt renhold. Med rengjøring menes at gulvene blir feiet/moppet, sengenes redd opp og søppel tømmes. Oppvask inngår normalt ikke, og oppvaskmiddel, børste

osv. må du kjøpe selv. I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, byttes normalt sengetøyet en gang i løpet av et to -ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis en til tre ganger i uken. På greske og tyrkiske feriesteder må toalettpapiret legges i en egen avfallsbøtte fordi avløpsrørene ikke er tilstrekkelig dimensjonert.

TUI har som rutine å sjekke om sine medarbeidere på reisemålene har mottatt mange reaksjoner på eksempelvis støy fra bakgaten. Disse undersøkelsene har vist at de ikke har mottatt klager på støy fra bakgaten.

Det ble ikke fremført noen klage til våre representanter om dårlig rengjøring og det ble ikke funnet veggedyr.

Utlegg til medisiner og legebesøk vil som regel bli dekket av klagers eget forsikringsselskap.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 4.000 eller et reisegavekort på kr. 6.000.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Pakkereisenemnda har gjennomgått de tilsendte dokumenter, herunder en rekke bilder fra leiligheten. Materialet som er vedlagt er usedvanlig omfattende.

Så vidt nemnda kan forstå har klageren fått den leiligheten han betalte for. Han valgte selv kategorien, idet de forskjellige alternativene er priset forskjellig. Nemnda kan derfor ikke se han har blitt villedet. Han la inn et ønske om at leiligheten skulle ligge høyest mulig opp i etasjene og at den skulle ha sol og utsikt. Det er imidlertid påført hans bestilling at dette ikke kan garanteres.

Når det gjelder beliggenhet for øvrig kan nemnda ikke se at denne ikke er i samsvar med bestillingen, selv om klageren fant at beliggenheten svært dårlig, blant annet var det støy fra nærliggende restauranter. Turoperatøren har opplyst at det ikke er mottatt klager over dette problemet fra andre gjester.

Renhold i sydlige strøk er vanligvis enklere enn det man er vant med fra Norge. Det er opplyst av arrangøren hva man kan forvente seg i så måte. Blant annet kan man ikke forvente at bestikk og kopper etc. blir vasket opp.

Klageren ble bitt av insekter. Det er vanskelig for nemnda å vite hva slags insekter det dreide seg om, men det er ikke uvanlig å få hevelser/allergisk reaksjon f. eks. som følge av moskitobitt. Hvis det skulle ha vært veggedyr i sengen finner nemnda at det er relativt usannsynlig at disse skulle ha holdt seg kun på den ene siden av sengen slik at kun en av to personer som sov i sengen ble bitt.

Når det gjelder barn og matservering, finner nemnda å måtte legge til grunn at dette var et familiehottell, og at det fremgikk klart av hotellbeskrivelsen.

Klageren ønsket å bytte hotell, men de hotellene TUI samarbeidet med var fullbooket. Nemnda tar dette til etterretning.

Klageren opplevde at det ble utført arbeider på det rommet han bodde på, blant annet av en rørlegger, og at renholdet etter avsluttet arbeid var mangelfullt. For dette har han så vidt nemnda forstår fått vin og frukt på rommet av hotellets ledelse. TUI har også i ettertid tilbudt kr. 4.000 i kontanter i prisavslag, alternativt et reisegavekort på k. 6.000.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at dette er tilfredsstillende og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)