

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02582

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en voksen og ett barn på ni år med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Bellevue Minerva, Alcudia, Mallorca i perioden 05.08.2017 - 19.08.2017. Totalpris kr. 18.534.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All inclusive

Klager anfører at det var skittent over alt og det var maur. De åtte bassengene var fulle av gjester og søppel. Det var ingen solsenger ledig. Servicen fra de ansatte var dårlig. Leiligheten manglet aircondition. Hotellets spisesal var overfylt og de måtte vente flere minutter for å få tildelt plass. Klager valgte å avbestille all inclusive etter ca. fire dager.

Klager kunne ikke bruke bassengene da det ikke var plass. Det opplevdes ikke hygienisk eller trygt med tanke på berusede voksne. Klager mener hun følgelig kun har betalt for hotellrom.

Klager har brukt langt over sitt budsjett på mat, turer til og fra stranden og solsenger. Klager anfører at de ble ført bak lyset da hotellet ikke var tre stjerners som forventet.

Klager var ikke tilfreds med servicen fra hotellets resepsjonister. Klager anfører at de ble ikke kontaktet av TUIs guider slik at de kunne ha forsikret seg om at de hadde det bra og eventuelt kunne ha iverksatt tiltak for forbedring.

Klager krever et prisavslag på minimum kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Bellevue Minerva TTT har 427 leiligheter. Klager hadde bestilt en to-romsleilighet med soverom og oppholdsrom, samt all inclusive under oppholdet. Hotellet har en klassifisering som mellomklasse, omtrent som gjennomsnittet på reisemålet. Det er rengjøring tre dager i uken.

Klager tok kontakt med TUIs guider den 8. august og formidlet at hun var misfornøyd med hotellets standard, renhold, maur og all inclusive. Resepsjonspersonalet ble informert om renholdet og maurene. Klager fikk tilbud om å avbestille all inclusive den 8. august da den ikke svarte til deres forventninger, men klager valgte å ikke gjøre dette. Da de på nytt var i kontakt med guidene den 9. august ønsket hun å avbestille all inclusive, noe guidene gjorde og tilbakebetalte kr. 3.907.

TUIs guider kontaktet hotellet om klagene på renholdet. De bestemte seg den 10. august for å tilby en kompensasjon tilsvarende 10 % av reisens grunnpris fratrukket eventuelle rabatter. Til tross for at klager ikke tok kontakt før 8. august og informerte om problemet med renholdet og standarden, valgte TUIs guider å gi kompensasjon for hele oppholdet, da klager uttrykket at hun var veldig misfornøyd.

Klager har avbestilt all inclusive, og har fått refundert kr. 3.907 for dette. På reisemålet godtok klager en kompensasjon på kr. 1.200 for dårlig renhold og standard.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere 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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at klageren har sin klagerett i behold. Å motta en sum penger etter å ha fått medhold på destinasjonen i at det som ble levert av arrangøren var mangelfullt, er ikke det samme som at det er inngått forlik i saken. Hun klaget gjentatte ganger både til hotellet og til guidene, uten at dette medførte synlige forbedringer.

Arrangøren har erkjent at det var forhold å ta tak i på stedet. Nemnda går ut fra at dette blant annet gjelder renhold og underholdning ved bassengene med konkurranse i øldrikking (beer tournament) på et sted som var ment å passe for barn og barnefamilier. Slike aktiviteter gjorde at klageren ikke kunne være i bassengområdet med sin ni år gamle datter. Hun ble følgelig påført ekstraavgifter til leie av strandstoler og til båtreiser for å komme til og fra stranden. Drikkeaktiviteten medførte også at det lå mange tomme plastkopper både rundt og i bassengene og at det generelt var grisete og udelikat.

Så vidt nemnda kan forstå var i tillegg resepsjonsbetjeningen til dels meget lite imøtekommende.

Renhold av rommet var mangelfullt og det var mange maur. Klageren tok dette opp med hotellet totalt fire ganger og fikk blant annet toalettrens til å spraye med fordi hotellet ikke hadde insektsspray. Dette er neppe riktig måte å bekjempe insekter på. I følge klageren ble rommet vasket en gang på fjorten dager. Nemnda legger dette til grunn.

Klageren har mottatt kr. 1.200 i kontanter. Hun mottok også refusjon på bakgrunn av at hun avbestilte all-inclusive etter fire dager. Refusjonen gjelder tjenester hun ikke benyttet seg av, og må holdes utenfor beregningen av prisavslaget.

Så vidt nemnda kan se av billetten utgjorde prisen for all-inclusive kr. 5.600 for 14 dager. Det som egentlig er betalt for reise og opphold er da kr. 12.934. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at prisavslaget bør settes til 40% av dette beløpet, avrundet til kr. 5.200. Til fradrag går kr. 1.200 som allerede er utbetalt.

## **Vedtak**

Pakkreisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 5.200. Til fradrag går kr. 1.200 som allerede er utbetalt.

## **Nemndas representanter**

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