

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og rengjøring.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02737

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong på Bellevue Club, Alcudia, Mallorca i perioden 21.07.2017 - 04.08.2017. Totalpris kr. 36.610.

Det var mye søppel rundt hele bygget og bassengområdet og de offentlige toalettene som ved bassengområdet var ufyselige.

Det tok to dager før klager fikk leie vifter pga. mangel på vifter.

Klager måtte avbestille all inclusive da maten ikke var akseptabel. Klager kunne ikke benytte kokeplatene i leiligheten fordi sikringene røk hver de skrudde på komfyren.

Klager fikk aldri ligget på solsengene ved bassenget da de andre gjestene fikk holde av solsenger hele dagen, selv om dette var imot hotellets egne regler.

Noen ganger når de kom tilbake til leiligheten var døren åpen fordi døren inn til klagers leilighet var ødelagt.

Det luktet ofte kloakk i leiligheten.

Klager var i kontakt med TUIs guider den 22. juli og deretter hadde hun mye kontakt med guidene per e-post, telefon og sms. Hun ba guidene komme og se på forholdene ved bostedet, men ingen kom. Klager ville aldri reist med to barn til dette bostedet dersom hun hadde vært klar over det dårlige renholdet.

Klager fikk tilbud om kompensasjon på totalt kr. 2.400, noe hun ikke aksepterte.

Klager krever en kompensasjon på kr. 25.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet TUIs reiseledere via en e-post den 22. juli 2017. E-posten var vedlagt bilder fra hotellets område. Guidene kontaktet klager per telefon samme dag og hun klagde på skittent bassengområde, glasskår utenfor balkongen og at viften var mot ekstra betaling. Videre ønsket klager å avbestille all inclusive.

Reiselederne inspiserste hotellområdet samme dag, og de bekreftet at den generelle rengjøringen på området ikke var tilfredsstillende. Reiselederne tilbød klager et prisavslag på kr. 2.400 som tilsvarer 10% av reisens grunnpris fordi rengjøringen av fellesarealene ikke var tilfredsstillende.

TUIs reiseledere avbestilte all inclusive den 23. juli og klager fikk refundert kr. 9.507 på reisemålet.

TUIs reiseledere ble ikke gjort oppmerksom på den ødelagte døren, kloakklukt i leiligheten, dårlig rengjøring i leiligheten og at komfyren ikke fungerte tilfredsstillende. Dette kom først frem i klagen til TUI etter hjemkomst. Reiselederne fikk derfor ingen mulighet til å utbedre disse forholdene og TUI kan ikke se at forholdene berettiger til kompensasjon.

TUI har tilbudt en samlet refusjon på kr. 11.907 som tilsvarer 33% av reisens pris, hvorav kr. 9.507 ble refundert på reisemålet.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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 har gjennomgått de vedlagte dokumenter og bilder. Det fremgår at klageren allerede dagen etter ankomst tok kontakt med guidene om uakseptable forhold utenfor hotellet ved bassengområdet. Av bilder kan man se at det lå strødd søppel, var overfylte søppelkasser og at toalettene var ubrukelige fordi de ikke var rengjort. Guidene tok kontakt med hotellet. Det hjalp ikke i første omgang. Guidene så ved selvsyn at det ikke var tilfredsstillende utbedret dagen etterpå.

Klageren avbestilte all-inclusive og fikk i den forbindelse tilbakebetalt kr. 9.507. I sin sms- korrespondanse har hun tatt opp at kjøkkenet ikke fungerte og at det ikke var tilgjengelige solsenger. Det er videre sendt bilde av en ødelagt telefon og av flekker på rommet. Klageren ønsket å møte guidene på hotellet for å snakke om problemene, men det kan se ut som om møtet ikke fant sted. Det fremgår uansett av sms-korrespondansen at det som må karakteriseres som meget slette forhold opptok store deler av ferietiden for klageren.

Arrangøren har i realiteten tilbudt en kompensasjon for dette på kr. 2.400. Reisen kostet totalt ca. kr. 27.000 når det som ble refundert for all-inclusive trekkes fra.

Nemnda finner at en familieferie som må tilbringes i uteområder som de avbildede og beskrevne sammenholdt med all tid som ble brukt for å forsøke å rette opp noen av forholdene legger en stor demper på feriefølelsen. Det er forståelig at man ikke kan slippe barn ut på et område som er strødd med glasskår og oppkast. Nemnda finner det også hevet over tvil at det er reklamert over en del av forholdene i leiligheten, blant annet skitt og flekker, ikke fungerende komfyr og ødelagt telefon. Dette fremgår av sms-ene og av kommentar fra guiden i destinasjonsloggen.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at det gis et prisavslag på 60% av reisens pris. Avslaget blir da kr. 16.200.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 60% av reisens pris etter fradrag av det som ble refundert for maten. Beløpet utgjør kr. 16.200.

Nemndas representanter

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