

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugg.

### Dato

25.05.2020

### Saksnummer

2020-00824

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i en 2-romsleilighet på Leticia del Mar med nedsenket uteplass, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 22.01.2020 - 29.01.2020. Totalpris 7 207 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotell

Leiligheten var full av mugg.

Klager har bodd på dette hotellet 2 ganger tidligere og ble veldig overrasket over å få en leilighet som var så skittent og full av mugg. Klager anfører at det var helt uaktuelt å spise eller lage mat i leiligheten.

Klagers krav: En høyere kompensasjon

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotel Leticia del Mar beskrives på TUIs nettsider og er klassifisert med TT+ som tilsvarer enkel standard, under gjennomsnittet på reisemålet.

Det fremgår av beskrivelsen at leilighetene er enkle med møbler i eldre stil. Klager har bestilt leilighet med nedsenket uteplass, som på tui.no er beskrevet som «Terrasse eller balkong som ligger helt eller delvis under gulvplan. Rom med disse utendørsområdene kan virke mørkt».

Klager ankom hotellet den 22. januar 2020. Først kl. 18. den 25. januar tok han kontakt med TUIs stedlige representanter og informerte om fukt på veggene. Sent på kvelden den 26. januar kontaktet guidene klager og tilbød han å flytte til Hotel Gran Amadores, klassifisert TTT+, i Amadores, ca. 2 km utenfor Puerto Rico. Klager takket nei til dette tilbudet da han ønsket å bli boende i Puerto Rico.

Den 27. januar bekreftet Leticia del Mar at klager kunne flytte til en bungalow på hotellet. Klager fikk tilbud om et prisavslag fra den datoen han henvendte seg til guidene, den 25. januar frem til den 27. januar da han flyttet, totalt 1 100 kroner som tilsvarer i overkant av 50 % av verdien for to døgn.

Den 28. januar sendte klager en video til guidene av små dyr/maur og informerte om at han ikke hadde varmt vann.

Klager informerte guidene om at han selv ville kontakte hotellet med hensyn til manglende varmt vann. TUI anfører at klager ikke ønsket ytterligere kontakt med guidene og at de derfor ikke fikk mulighet til å hjelpe klager med å fjerne mauren, ev. med spray som normalt benyttes.

TUI har refundert kr 1 100 kroner og sendt klager et reisegavekort på 500 kroner.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i en 2-romsleilighet på Leticia del Mar med nedsenket uteplass, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 22.01.2020 - 29.01.2020. Totalpris 7 207 kroner.

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i mugg på hotellrommet.

Hotel Leticia del Mar er klassifisert med TT+ som tilsvarer enkel standard, under gjennomsnittet på reisemålet. Det fremgår av TUI sine nettsider at leilighetene er enkle med møbler i eldre stil. Klager hadde bestilt leilighet med nedsenket uteplass, som på TUI sin nettside er beskrevet slik: «Terrasse eller balkong som ligger helt eller delvis under gulvplan. Rom med disse utendørsområdene kan virke mørkt».

Klager ankom hotellet den 22. januar 2020. Den 25. januar tok klager kontakt med TUIs stedlige representanter og informerte om fukt på veggene. Den 26. januar tilbød TUI klager å flytte til Hotel Gran Amadores, klassifisert TTT+, i Amadores, ca. 2 km utenfor Puerto Rico. Klager takket nei til dette tilbudet da han ønsket å bli boende i Puerto Rico. Den 27. januar bekreftet Leticia del Mar at klager kunne flytte til en bungalow på hotellet. Klager fikk tilbud om et prisavslag fra den datoen han henvendte seg til guidene, den 25.

januar frem til den 27. januar da han flyttet, totalt 1 100 kroner som tilsvarer i overkant av 50 % av verdien for to døgn.

Den 28. januar sendte klager en video til guidene av små dyr/maur og informerte om at han ikke hadde varmt vann. Klager informerte guidene om at han selv ville kontakte hotellet med hensyn til manglende varmt vann. TUI anfører at klager ikke ønsket ytterligere kontakt med guidene og at de derfor ikke fikk mulighet til å hjelpe klager med å fjerne mauren, ev. med spray som normalt benyttes.

Etter nemndas vurdering utgjør mugg på rommet et avvik fra avtalen, selv om hotellet ble beskrevet som enkelt. Forholdet ble tilstrekkelig avhjulpet fra den 28. januar ved at klager fikk tilbudt et nytt rom. Sånn sett bør klager tilkjennes et forholdsmessig prisavslag for denne perioden. Basert på at klager ikke reklamerte på mugg før den 25. januar hensyntas dette ved utmålingen, da TUI skulle hatt muligheten til å avhjelpe forholdet tidligere.

Når det gjelder klagers informasjon om maur på sitt nye rom, kan nemnda verken se at dette er tilstrekkelig sannsynliggjort eller at TUI fikk tilstrekkelig anledning til å avhjelpe forholdet ettersom klager ikke ønsket ytterligere bistand fra TUI. TUI har tidligere refundert 1 100 kroner til klager, samt sendt han et reisegavekort på 500 kroner. Etter nemndas vurdering bør gavekortet omgjøres til kontantutbetaling slik at klager blir tilkjent en refusjon på totalt 1 600 kroner.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

## **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)