

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om heving som følge av mangler ved reisen.

### Dato

27.02.2017

### Saksnummer

2016-00162

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 4 personer til Blue Village Family Life Aeneas Resort & Spa by Atlantica, Nissi Beach, Kypros i perioden 15.07.2016 - 29.07.2016.

Klager anfører generelt dårlig standard på hotellet, grusomme toaletter ved bassenget og kloakklukt, ødelagt/slitt bassengbunn som førte til ødelagt badetøy, ble lovet kuleis og isbil på hotellet – noe som aldri skjedde. Retusjerte bilder på startour.no av hovedbygning på hotellet - klager ønsket ikke å bo i en blokk når hun skulle kose seg på ferie, dårlige/ødelagte/skitne solsenger, skittent og forsøplet bassengområde, barneunderholdning på engelsk som barna ikke forstod, forandring på svømmeskoledato uten beskjed om dette før i informasjonsskrivet de fikk ved ankomst, engelskspråklig bamseklubb, rennende AC-vann som dryppet ned i maten i restauranten.

Blue Village tilsvarte ikke klagers forventninger i forhold til Star Tours tidligere konsept.

Klager krever hele reisens pris refundert, tilsvarende kr. 51 666.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke fremført alle sine synspunkter til guidene, og følgelig har de heller ikke kunnet løse problemene på reisemålet. Guidene har kun registrert at klager ønsket å bytte rom på grunn av rommets beliggenhet.

Star Tour beklager at de ikke presenterte bilder av den høyre bygningen på hotellet under hotellbeskrivelsen. Dette er i ettertid rettet opp.

Luftkondisjonen er i gang selv om det dannes kondens som i blant drypper. Guidene har aldri opplevd at toalettene rundt bassenget har vært dårlige. Det finnes ansatte på hotellet som har i oppgave å rengjøre toalettene rundt bassenget flere ganger daglig. Star Tour beklager dersom klager har fått ødelagt badetøyet. Bassenget er det største på Kypros og det kan være vanskelig å oppdage at fliser har gått i stykker. Solsengene er nyinnkjøpte før sesongen, og det finnes mange ekstra på lager.

Star Tour/TUI har blitt en del av et større internasjonalt selskap og språket er engelsk for at alle gjestene skal forstå. Det er ikke lenger tillegg for å være med i barneklubben på hotellet. Star Tour beklager at klager ikke har fått informasjon om hvilke tider det finnes en skandinavisk leder med i barneklubben.

Når det gjelder standarden på buffeen og drikke tilfredsstiller disse godkjent standard i TUI. Generelt har maten fått bedømmelsen 8/10 fra tidligere gjester. I all inclusive inngår lokal alkohol. Det opp til hotellet å bestemme hva som inngår i all inclusive og hva som ikke inngår.

Star Tour har tilbudt klager kr. 7 500 i kontanter eller kr. 9 000 i et gavekort.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Partene er ikke enig om faktum i saken, og heller ikke enige om klageren har fremført sine synspunkter på feriemålet.

Nemnda legger til grunn at TUI ikke har hatt representative bilder av hotellet på sine nettsider. Markedsføringen er dermed misvisende. Det er vanskelig å se at hotellet er så høyt som det fremgår på klagerens foto. Etter nemndas syn er det også vanskelig å finne frem til opplysninger om at hotellet har såpass mange gjester som ca. 3.500.

Nemnda legger videre til grunn at opplysninger om at det finnes barneklubb og barnearrangementer på et hotell som selges som familiehotell – Blue Village/Family Life - er viktige, muligens avgjørende, for gjester som reiser med barn. Foreldrene kan da se frem til å få en viss avlastning og barna får underholdning tilpasset deres alderstrinn. At dette uten ytterligere informasjon er endret til å være et engelskspråklig tilbud er etter nemndas syn en mangel ved reisen. Tilbudet er da tilpasset engelskspråklige barn. Andre barn har som regel ingen glede av underholdning de ikke forstår.

Etter det som er opplyst var det ca. 1 300 nordiske gjester på hotellet samtidig med klagerne. Disse hadde da ikke noe relevant tilbud til sine barn, og var ikke informert om dette på forhånd. Klageren opplyst at barna heller ikke fikk is. Også dette er en mangel i forhold til det som er opplyst på nettsidene, hvor det står at det er tilgang til "kuleis nesten hele dagen". Isolert sett er det en liten sak, men når barnetilbudet er så lite tilpasset fra før, føyer det seg inn i rekken av skuffelser for barna.

Klageren har også klaget over forholdene for øvrig, blant annet ødelagt hårføner, dryppende aircondition i spisesalen, ødelagte/skitne liggestoler og lite delikate toalettforhold ved bassenget samt ødelagt bassengbunn. Det er også klaget over at tidspunkt for et svømmekurs ble endret uten varsel.

Nemnda vet ikke om disse forholdene ble tatt opp på stedet, men kan vanskelig se at det i denne saken har betydning om det er gjort eller ei. Når ca 3 500 gjester bruker samme bassengområde og toalettfasiliteter antar nemnda at det er tilnærmet umulig å holde disse rene, med mindre noen kontinuerlig har oppsyn. Det er opplyst at området ble rengjort noen ganger om dagen ("flera ganger per dag").

Slitasjen på stoler etc. må også være stor i og med det høye gjesteantallet. Nemnda tar klagerens opplysning til etterretning, nemlig at det var ekstra stoler i beredskap, men at disse også holdt en lav standard og var skitne eller ødelagte. Nemnda tar også til etterretning at bassengbunnen etter klagerens syn var ødelagt og ødela badetøyet.

En bassengbunn bør etter nemndas syn av sikkerhetsmessige årsaker være tilnærmet skliskker, og kan da ikke være helt glatt. Det er ikke rapportert at bunnen var av en slik beskaffenhet at noen skar seg opp, hvilket ville ha vært en nærliggende problemstilling med ødelagte fliser.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på ca. 15 prosent av reisen pris for misvisende bilder av hotellet, samt erstatning for ødelagt hårføner, solstoler og badeklær, totalt kr. 7.500.

Ette en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 25 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 13 000. Nemnda har i tillegg til det som er nevnt ovenfor,

lagt relativt stor vekt på at barnekonseptet var vesentlig endret uten at dette ble kommunisert til de reisende.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25 prosent av reisens pris, avrundet til kr. 13 000.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)