

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og reiselederservice.

### Dato

28.03.2019

### Saksnummer

2018-04906

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong eller markbalkong på Andorra, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 04.11.2018 - 11.11.2018. Totalpris kr. 18.554.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reiselederservice
- Hotell

TUI viser på sin hjemmeside ikke andre bilder enn fra innsiden mot svømmebassenget i tillegg til interiør. Det er ingen bilder fra utsiden av hotellet mot gaten hvor mange av leilighetene ligger. Det var ingen leiligheter med spesiell utsikt ledig da klager bestilte sin reise. Hadde klager vært klar over leilighetenes forskjellige beliggenhet hadde de aldri bestilt dette hotellet. TUI hevder at Andorra er et ettertraktet hotell på grunn av servicen, noe klager ikke kan si seg enig i. Klager mener hotellet ikke burde vært klassifisert til flere enn to TT, ikke TTT.

Klager tok kontakt med TUIs reiseledere og ba om hjelp for å bli flyttet til et annet rom da hun ikke kunne ha døren åpen fordi hun var allergisk og ble sjenert av eksosen fra rundkjøringen, men fikk beskjed om at hotellet var fullt. Det var også snakk om å skifte til et annet hotell, men de kunne ikke opplyse klager om hvilke hoteller som var ledig. Klager ble henvist til deres nettside [www.tui.no](http://www.tui.no) for å finne ledig hotellrom, noe som ikke var enkelt å se på en mobiltelefon. Det var også tidkrevende. Klager mener at guidene kunne ha sjekket sine egne lister, eventuelt kontaktet TUI i Norge og gitt klager en oversikt over hvilke hotell som hadde ledig kapasitet. Klager var villig til å betale for flytting.

Klager ble innkalt til velkomstmøte, men tidspunktet stemte ikke. Det ble ikke gitt noen forklaring eller beklagelse da hun tok kontakt vedrørende dette.

I leiligheten på Andorra måtte de selv sørge for å vaske opp og gå til innkjøp av vaskemiddel og oppvaskbørste. Det var ikke påfyll av sjampo og såpe.

I resepsjonen fikk klager beskjed om at aircondition var sentralstyrt og at de hadde problemer med denne. Klager fikk en vifte som bråkte for å avhjelpe dette, noe som var helt ok. I tillegg til at leiligheten lå nærmest rundkjøringen, lå den også ved siden av heisen, hvilket de hørte godt. Klager ble også plaget av matlukt fra kjøkkenet.

På flyet fikk klager en fiskerett til forrett, til tross for at hun hadde gitt beskjed til TUI om at hun var allergisk for fisk og nøtter. Dette hadde besetningen på flyet ikke fått beskjed om.

Klager krever å få erstattet deler av det pakkereisen kostet i og med at hotellet ikke stemte med beskrivelsen og at de ikke fikk noen hjelp fra guidene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

TUI informerer i beskrivelsen av hotellet om tre ulike typer to-romsleiligheter. Klager har selv, på [www.tui.no](http://www.tui.no), bestilt en leilighet uten utsikt. Da klager bestilte sin reise var det ikke leiligheter med bassengutsikt ledig.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i katalog, brosjyre e.l. er en del av avtalen, med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereisen.

Klager har selv bestilt reisen på web og det er ingen mangel at det ikke ligger bilder av alle de ulike leilighetene som finnes.

TUI beklager at det oppgitte klokkeslettet for velkomstmøtet var feil.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr. 250 eller et reisegavekort på kr. 500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren bestilte et rom uten bassengutsikt. De forskjellige kategoriene fremgår av bestillingsbildet. Rom med bassengutsikt er spesielt spesifisert. Det rommet klageren bestilte var i kategorien rom med balkong/markbalkong. Så vidt nemnda forstår var dette eneste ledige alternativ på det tidspunktet klageren bestilte reisen. Det er opplyst i prospektet at hotellet ligger i et sentrumsområde med gjennomgangstrafikk. Trafikken forstyrrer noen av leilighetene som vender mot gaten.

Arrangøren har beklaget at klageren fikk flymat som hun var allergisk mot, til tross for at hun på forhånd hadde gitt beskjed om allergien. Arrangøren beklager videre at klageren ble bedt om å kjøpe inn utstyr for å vaske opp kopper etc. og for at informasjonsmøtet var lagt til et annet tidspunkt enn det klageren fikk oppgitt. Klageren ville gjerne bytte til et annet hotell, men fikk liten hjelp til å finne alternativer. Hun hadde kun med seg en mobiltelefon, og det var vanskelig å finne frem til alternative hoteller med en så liten skjerm.

Nemnda finner etter en helhetsvurdering at det som ble levert led av mangler, jfr. beskrivelsen ovenfor. Arrangøren har erkjent at enkelte ting ikke var som man kunne forvente, og har tilbudt et prisavslag på kr. 250. Etter nemndas syn var det mangler ved flymaten, med hotellservice og med reiselederservice. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr. 1.000.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 1.000.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)