

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mugg på badet og dårlig hotellstandard.

### Dato

22.11.2017

### Saksnummer

2017-02667

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og ett barn med innkvartering i en to-romsleilighet på Family Life Alcudia Pins, Alcudia, Mallorca i perioden 11.08.2017 - 25.08.2017. Totalpris kr. 17.784.

Klager anfører at de allerede dag en oppdaget mugg på badet. Veggens overflater ble vasket med sterke klormidler, men klager anfører at problemet ble borte ved å vaske bort muggen.

Hotellet var overfylt i forhold til kapasitet på uteområdene. Dette gjaldt bassengområder og showområdet om kvelden.

Klager måtte vekke sin datter på 11 måneder for å få en parasoll og solsenger. Enkelte sov ute med dyner og puter for å få solsenger.

Klager valgte å reise hjem en uke før opprinnelig hjemreisedato.

Klager krever refusjon av tapt ferie og hjemreisen som de selv dekket.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI Family Life Alcudia Pins er et svært populært familiehottell, med kapasitet opp til 2.200 gjester. I sommersesongen er hotellet fullbooket.

Klager tok kontakt med TUIs guider den 12. august og fortalte at det var mugg og skittent på rommet. Guiden ringte dirkete til hotellet og ba de om å sjekke opp dette og foreta en rengjøring. En av TUIs guider snakket med klager dagen etter, den 13.

august. Klager viste guiden bilde av skitt fra rommet og fra baderommet og han fortalte at hotellpersonalet allerede hadde vært og vasket rommet.

Klager nevnte også at han var svært skuffet over at det ikke var nok solsenger og at andre gjester reserverte solsenger. Guiden informerte om at hotellet fjerner håndklær mellom 08:00 - 10:00 hver dag, hvis solsengene ikke blir benyttet. Etter at guiden hadde snakket med klager, tok hun direkte kontakt med resepsjonssjefen ang. rommet. Han kunne bekrefte at renholdspersonale hadde vært og vasket rommet og at det ikke var mugg inne i rommet. TUIs guider regnet dermed ut kompensasjon for dårlig renhold ved ankomst, og tilbød klager kr. 300 kontant eller et reisegavekort på kr. 600. Klager valgte å avslå tilbud om kompensasjon, og mente at han også skulle ha kompensasjon for problemet med solsengene. Guiden informerte om at hotellet gjør alt de kan for å forhindre at andre gjester reserverer solsenger. Hun forklarte også at dette dessverre et globalt problem rundt om på mange hoteller, og noe de ikke kan kompensere for. Det ble også opplyst om at det bak barneklubben fantes ca. 50 solsenger, hvis de ikke fikk solseng ved bassenget. Et hotell har sjeldent så mange solsenger som antall gjester, dette er med tanke på fremkommelighet og sikkerhet på hotellområdet.

Klager nevnte at han var fornøyd med leiligheten, men lurte på om de kunne få en gratis oppgradering på grunn av problemene. Hotellet var fullbooket, samt at det ikke gis kompensasjon for et problem som skapes av en tredjepart, og at de i tillegg allerede hadde fått kompensasjon for dårlig renhold ved ankomst.

Klager tok kontakt med TUIs kundesenter i Norge og fremla ønske om å bytte hotell eller reise hjem grunnet ovennevnte.

Guidene kom opp med to ulike hotellforslag; Parc Natural TTTTT som inkluderte halvpensjon til 1959 euro for en uke eller Los Principes TTTT til 399 euro, begge disse hotellalternativene var tilsvarende eller bedre standard enn TUI Family Life Alcudia Pins. Klager valgte å avbryte ferien, og bestilte flybilletter hjem selv.

Det bildet klager hadde tatt av baderommet, viste seg å være påbegynnelse av svartsopp i fugene på badet. Hotellet vasket dette grundig da de fikk beskjed om forholdene. TUI anfører at for å fjerne påbegynnende svartsopp er det rengjøring som må til, noe hotellet gjennomførte med klorin som er desinfiserende. Selv om problemet ble løst, valgte TUI å tilby kunden en kompensasjon på 20 % av reisens grunnpris, fratrasket rabatt. Dette tilsvarer kr. 2.900 kontant eller kr. 4.000 som et reisegavekort.

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.

Det er klaget over muggsopp på badet. Dette ble vasket bort av vaskepersonalet ved hjelp av klorin. Det er videre klaget over fullt bassengområde og opptatte solsenger. Guidene på stedet forsøkte å hjelpe ved å tilby andre hotellalternativer av tilsvarende eller bedre standard mot et tillegg som varierte fra 399 euro til 1959 euro – det siste med halvpensjon for en uke. Klageren godtok ikke dette og valgte å avbryte ferien og å reise hjem.

Arrangøren har tilbudt klageren en kompensasjon på 20% av reisens grunnpris i kontanter. Dette utgjør kr. 2.900.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren bør gis ytterligere prisavslag.

Fugene på badet hadde begynnende muggsopp, slik bildet viser. Dette ble fjernet ved hjelp av klorin som dreper soppsporene og virker desinfiserende. De øvrige klagepunktene kan nemnda ikke se utgjør mangler ved reisen. I høysesongen om sommeren må man regne med at hotellene i syden er fulle og at bassengområdene også er det. Det er opplyst at vaktene fjerner håndklær på solsenger det ikke lå noen på hver dag mellom kl. 08.00 og 10.00. Ytterligere tiltak kan vanskelig iverksettes.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren, nemlig kr. 2.900.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)  
Tine Lervik Jensen (Solia AS)