

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig rengjøring, hotellstandard, all inclusive og service.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-02138

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og fire barn med innkvartering i Doryssa Village Superior Familierom x 2 med hageutsikt, balkong eller markterrasse og all inclusive på Blue Star Doryssa Seaside Resort, Pythagorion, Samos perioden 12.07.2022 - 26.07.2022. Totalpris 165 464 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell

Klager skriver at det var dårlig rengjøring av rommene hver dag, i tillegg til at rommet var dårlig rengjort ved ankomst, blant annet var toalettet var ikke vasket og en av madrassene var våt av urin. Klager skriver at det var mugg i dusjen og vasken. Videre har klager lagt ved bilder av en skitten dusj, en skitten vegg og rot på rommet.

Klager var ikke tilfreds med all inclusive, blant annet pga. dårlig hygiene blant serveringspersonalet. Ved hvert måltid måtte de vente lenge på rene glass og tallerkener. Det virket som om hotellet hadde for mange gjester enn de kunne håndtere. I barnebuffeen ble det servert det samme hver dag. Klager endte opp med å betale dobbelt så mye i mat, fordi de måtte ut av hotellet for å spise. Klager hadde forventet mye høyere standard og utvalg på mat og drikke.

Klager skriver at de har tatt opp flere forhold med personalet på hotellet, men ble møtt med en nedlatende tone og liten forståelse, blant annet hadde klagers kone en negativ opplevelse på hotellets spa. Klager har ved flere anledninger opplevd at hotellpersonalet ikke møtte klager og hans familie med noe form for respekt

eller service. Utover ferien ble konfrontasjonene så ubehagelige at barna ikke torde gå alene på hotellområdet på kveldstid.

Madrassene i køyesengene var harde og gikk ikke an å sove på. For at de skulle kunne sove noe greit måtte alle sove i samme dobbeltseng.

Klager skriver at han tok kontakt med en av TUIs guider allerede dag 4 av ferien, noe som ikke er loggført i TUIs system. Klager mener dette var et helt klart tillitsbrudd og at TUIs representant burde ha loggført dette for klagers sikkerhet i forhold til dokumentasjon.

Klager mener at det ikke er noe ved hotellet som tilsvarer 5 stjerner. Klager har reist mye og bor kun på 5 stjerners hotell/resorts. Blue Star Doryssa Seaside Resort mener klager tilsvarer et 3 stjerners hotell. Klager skriver at de igjennom hele oppholdet så etter flybilletter for å kunne reise hjem, men pga. streik og fulle avganger lot det seg ikke gjøre.

Klagers krav: Minst 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har anført at hotellet har vært i TUIs regi i flere år, har mange stamgjester og anmeldelsene fra TUIs kunder er generelt flotte. Hotellet er klassifisert med TTTT+ og er dermed ikke et fem-stjerners hotell. TUI viser til TripAdvisor under hotelbeskrivelsen hvor det fremgår at hotellet får en score på 4 av 5 mulige på service og 4,5 på rengjøring, hvilket indikerer at det ikke er et hotell hvor TUI normalt har problemer med hverken service eller rengjøring.

TUI har studert klagers bilder og mener, at alle de mangler som klager påpeker kunne blitt avhjulpet med en ekstra rengjøring av badet og nytt sengetøy dersom klager hadde tatt kontakt med TUIs guider. Tilbudet av mat på all inclusive svarte ikke opp til klagers forventninger. TUI har tatt kritikken til etterretning, men kan ikke se at dette utgjør en mangel som berettiger til prisavslag. TUI har notert seg klagers bemerkninger om at han og hans familie mottok trusler fra hotellpersonalet under oppholdet på hotellet. TUI er imidlertid ikke kjent med innholdet i truslene.

TUI viser til "Message History" med all korrespondanse mellom klager og TUIs guider på reisemålet. Tidlig på morgenen den 24. juli, dagen ette at klager hadde skrevet til guidene, ba guidene klager om å møte dem samme ettermiddag for å snakke om saken. Dette aviste klager. TUI har anført at det i «Message History» fremgår at klager først rettet en henvendelse til TUIs guider den 23. juli 2022 kl. 11:45, 11 dager etter ankomst. TUI kan ikke se at klager har hatt kontakt med guidene før denne henvendelsen. I klagers første beskjed til guidene den 23. juli 2022 kl. 16:39, har klager ikke skrevet noe om at han hadde hatt kontakt med TUIs guider tidligere i ferien.

TUI legger derfor til grunn at klager først tok kontakt 11 dager etter ankomst med hensyn til dårlig renhold og mangler på rommene, all inclusive, hotellservicen og den negative opplevelsen på hotellets spa. I henhold til «Message History», skriver klager i beskjeden til TUI den 24. juli 2022, at han ikke ønsker å fortsette samtalen med guidene, men i stedet vil ta saken opp med TUI i Norge etter hjemkomst.

TUI mener at klager ikke har tatt kontakt med TUIs representanter uten ubegrunnet opphold og dermed ikke gitt TUI en mulighet til å besiktige og avhjelpe manglene jf. reisevilkårene pkt. 8.2 a). TUI kan derfor ikke se at det foreligger grunnlag for å kompensere klager. TUI viser til pkt. 8.2 i TUIs reisevilkår, som klager ved bestilling av reisen bekrefter å ha lest og akseptert, samt til reisens bekreftelse side 3 og 4. Guidene finnes på hotellet flere dager i uken, noe som fremgår av hotelldokumentet som klager fikk tilsendt sammen med bekreftelsen på reisen straks etter bestilling.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og fire barn med innkvartering i Doryssa Village Superior Familierom x 2 med hageutsikt, balkong eller markterrasse og all inclusive på Blue Star Doryssa Seaside Resort, Pythagorion, Samos perioden 12.07.2022 - 26.07.2022. Totalpris 165 464 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell

Klager skriver at det var dårlig rengjøring av rommene hver dag, i tillegg til at rommet var dårlig rengjort ved ankomst, blant annet var toalettet var ikke vasket og en av madrassene var våt av urin. Klager skriver at det var mugg i dusjen og vasken. Videre har klager lagt ved bilder av en skitten dusj, en skitten vegg og rot på rommet. Klager var videre misfornøyd med maten på hotellet som var av dårlig kvalitet og samme hver dag. Klager opplevde også hotellets ansatte som nedlatende og at det ikke ble gitt god service.

Det er omtvistet hvorvidt klager tok opp forholdet med TUIs representant på stedet. Forholdet er i så fall ikke loggført i TUI sine systemer, og bevissituasjonen her er at det er påstand mot påstand.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L

(2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Det er på det rene at klager ikke fremmet en skriftlig reklamasjon mot tjenesteyter før etter hjemkomst. Slik de påberopte forhold er beskrevet som i særlig grad knytter seg til mangelfullt renhold på hotellrommet, mener nemnda at forholdets art tilsier at dette ville vært relativt enkelt for tjenesteyter å gjøre noe med på selve reisestedet enten ved rombytte, hotellbytte eller ev. faktisk renhold av rommet. Selv om hotellet ikke var kategorisert som et 5 stjerners hotell, var hotellet av TUI gitt TTTT+, noe som etter nemndas vurdering tilsier en skjerpet forventning til både renhold, service, kvalitet på mat mm. Nemnda mener derfor, uavhengig om klager tok opp forholdet på stedet eller ikke, at det skal utmåles et mindre prisavslag til klager. Nemnda anbefaler at dette settes til 8 000 kroner som er fastsatt etter en skjønnsmessig vurdering. Nemnda anbefaler at klager tilkjennes 8 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)