

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull rengjøring og insekter.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02200

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 og havutsikt på Hotel Nova, Palma Nova/Magaluf, Mallorca i perioden 23.06.2018 - 08.07.2018. Totalprisen var kr. 23.496.

Klager anser kvaliteten på leiligheten og renholdet i uke 1 som langt under det som er å forvente. Den dårlige ventilasjonen og mangelfulle renholdet førte til insekter som maur og sølvkre i leiligheten. Istedenfor å forbedre renholdet ble det brukt insektsspray for å løse problemet, noe som klager anser kan være årsaken til at de begge våknet med sår hals og influensasymptomer hver morgen den første uken.

Etter å ha snakket med andre gjester som klaget til TUI mistenkte klager at forholdene i leiligheten var årsaken til symptomene og plagene som oppstod og ikke generell sykdom. De tok da umiddelbart kontakt med TUI og fikk flytte to dager senere.

Klager krever kompensasjon/prisreduksjon for da de anser at hele den første uken av ferien ble spolert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotellet ble bygget i 1986, sist pusset opp i 2009. Standard er TTT.

Klager krever refusjon da han mener leiligheten ikke var som forventet den første uken og påpeker ulike mangler. Videre mener klager at nevnte mangler medførte dårligere helse. TUI mener klager burde kontaktet deres stedlige representanter på et tidligere tidspunkt dersom manglene var så graverende. På baksiden av billetten og på nettsidene ber TUI kunden lese gjennom vilkårene i forbindelse med avtaleinngåelse.

Her skriver TUI blant annet at kunder må kontakte TUI/stedlige representanter så snart som mulig ved feil eller mangler, se informasjon under punkt 7 og punkt 8.

Klager fikk flytte til en annen leilighet innen rimelig tid etter at han meldte fra om forholdene i leiligheten.

Klager hadde ikke betalt ekstra for utsikt da dette var inkludert i grunnprisen. Klager har fått tilbakebetalt totalt kr. 2.600, i overkant av 10 % for manglende havutsikt.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår av sakens dokumenter at klageren har fått refundert kr. 2.600 for manglende havutsikt. Dette utgjør vel 10% av reisens pris. Klageren krever i tillegg prisavslag fordi leiligheten etter hans syn led av mangler. Det var diverse insekter i den, hvilket medførte at det ble sprayet med insektsspray. Klageren fikk symptomer på forkjølelse og mener at dette skyldes måten insektproblemet ble håndtert på.

Det fremgår at klageren ikke tok kontakt med de stedlige representantene før det var gått en uke av ferien. Etter at arrangøren ble gjort kjent med problemet fikk klageren flytte til en annen leilighet.

Skal man ha sin klagerett i behold må klage fremsettes så snart det viser seg at det som er levert lider av mangler. Arrangøren har rett til å forsøke å utbedre problemet. Disse reglene fremgår av avtaledokumentene.

Slik denne saken ligger an legger nemnda til grunn at problemet ble løst da arrangørens stedlige representant ble gjort kjent med at klageren ikke var fornøyd. Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag ut over kr. 2.600 som ble utbetalt på grunn av manglende havutsikt.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over kr. 2.600 som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)