

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris
grunnet ombooking til annet hotell enn bestilt.

Dato

13.01.2022

Saksnummer

2021-01791

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer Tromsø - Gran Canaria tur/retur med innkvartering i en 2-romsleilighet med havutsikt og markterrasse på Leiligheter Amapola, San Augustin i perioden 17.10.2021 - 31.10.2021. Totalpris 20 513 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Beliggenhet
- Ønskemål

Klager har anført at årsaken til at de bestilte innkvartering på Leiligheter Amapola i San Augustin var at de hadde bodd der tidligere og pga. at kona er dårlig til bens og benytter krykke. Klager skriver at Amapola ligger rett ved stranden (40 m) og strandpromenaden (20 m) og terrenget i nærområdet er ganske plant slik at hun kan ferdes med krykke. Samtidig er det et lite hotell i et rolig strøk og det har 180 grades panoramautsyn over havet fra vindu og terrasse.

Den 23.09.2021 fikk klager informasjon fra TUI om endret flyavgang fra utreise Tromsø - Gran Canaria 16.10.2021 tur/retur med Norwegian Air Shuttle DY9084 kl. 08:55, hjemreise fra Gran Canaria 30.10.2021 kl. 15:45 til utreise med Smartwings QS4353 via Bodø 17.10.2021 kl. 14:40 og hjemreise direkte til Tromsø fra Gran Canaria 31.10.2021 kl. 05:00.

I forbindelse med flyendringen var klager flyttet fra Leiligheter Amapola i San Augustin til Revoli Playa i Puerto Rico, ca. 2 mil unna San Augustin. Klager anfører at hotellet ligger 750 meter fra nærmeste strand og i sterkt hellende terreng høyt oppe i bakken rett ved en vedvarende sterkt støyende innfartsvei til Puerto Rico. Beliggenheten og terrenget ga utfordringer slik at de måtte bruke taxi hver gang de skulle frem og tilbake til sentrum, stranden eller busstasjon. De planlagte småturene på strandpromenaden i lett terreng ble det ikke noe av. Leiligheten hadde begrenset havutsikt på bare ca. 80 grader i forhold til Hotel Amapola 180 grader. På Amapola hadde klager bestilt 2-romsleilighet med havutsikt og markterasse og på Revoli Playa fikk klager en premium 2-romsleilighet med begrenset havutsikt, bassengutsikt og balkong.

Med en gang det ble klart at TUI hadde endret hotell samt dagene for flyavgang forsøkte klager å ta kontakt med kundeservice. Klager ringte utallige ganger hver dag de neste ukene, men ble konstant avspist med en merknad om at det var stor travelhet og at de måtte prøve igjen senere. Chatte funksjonen var ikke heller åpen i helgene til tross for at det ble opplyst om det motsatte. Først to dager før avreise, og ca. en halv times venting, lyktes de å komme i kontakt med kundeservice fordi det nå var innført en ordning med at man var nr. x i køen. Da var det imidlertid for sent å endre/kansellere reisen og på spørsmålet om å få endret hotell var svaret at det ikke var andre bosteder ledig, heller ikke i Puerto Rico, på hoteller nær strand i jevnt terreng og med havutsikt.

Klager finner det upassende at TUI i sitt tilsvarende til nemnda henviser til at de burde ha klaget til den stedlige guiden. Klager anfører at dette argumentet faller på sin egen urimelighet uansett om det av TUI oppfattes som formell prosedyre. Klager skriver at da de endelig fikk kontakt med TUIs kundeservice før avreise, fikk de klar og tydelig beskjed om at det ikke var annen bolig å få, verken der og da eller i løpet av ferien. Klager mener at når TUIs kundeservice ga en slik beskjed før avreise etter å ha sjekket grundig, så var det ingen grunn til å kontakte guiden på reisemålet for å få samme svar.

Klagers krav: 10 250 kroner som tilsvarer ca. 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI har anført at det som følge av korona situasjonen og den varierende etterspørselen på reiser var nødvendig å endre klagers avreisedato og hotell før avreise.

Klager mottok endringsmeddelelsen den 23. september 2021.

TUI bekrefter at det i en periode har vært stort press på TUIs telefoner og chat som følge av de mange endringene i TUIs flyprogram. TUI har forsøkt å sette inn ekstra personale for å besvare telefonene, men det har dessverre ikke vært tilstrekkelig for å imøtekomme antall innkommende telefoner.

TUI stiller seg uforstående til at klager ikke har mottatt deres svar på klagers reklamasjon. Svaret ble sendt den 16. november 2021 sammen med reisegavekortet på 1 000 kroner.

Revoli Playa i Puerto Rico, som TUI tilbød klager i stedet for Amapola i San Augustin, ligger i den nedre delen av Puerto Rico i gangavstand til strand og shopping, og har også utsikt ut over havet fra leilighetene. Revoli Playa er et større hotell enn Amapola, men er av høyere standard. Revoli Playa er klassifisert med TTTT mens Amapola er klassifisert med TTT.

TUI finner det ergerlig at klager ikke tok kontakt med TUIs guider på reisemålet for at høre med dem om det var mulig å flytte til et annet hotell eller et annet område som svarte bedre til klagers spesielle ønsker om hotellets beliggenhet.

Dersom klager før avreise hadde gitt uttrykk for at de kun ønsket Leiligheter Amapola og ikke noe annet bosted, hadde de fått avbestilt reisen uten gebyr og fått det innbetalte beløpet refundert.

I tilsvaret til Pakkereisenemnda har TUI har tilbudt klager en kompensasjon på totalt 2 000 kroner istedenfor reisegavekortet på 1 000 kroner fordi det nye hotellets beliggenhet var litt lenger fra stranden og strandpromenaden. TUI kan imidlertid ikke etterkomme klagers ønske om refusjon av 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en pakkereise for to personer Tromsø - Gran Canaria tur/retur med innkvartering i en 2-romsleilighet med havutsikt og markterrasse på Leiligheter Amapola, San Augustin i perioden 17.10.2021 - 31.10.2021. Totalpris 20 513 kroner.

Klagers krav: 10 250 kroner som tilsvarer ca. 50 % av reisens pris.

I forbindelse med flyendringen før avreise ble klager flyttet fra Leiligheter Amapola i San Augustin til Revoli Playa i Puerto Rico. Det nye hotellet ligger ca. 2 mil unna San Augustin og 750 meter fra nærmeste strand. Klager har anført at det nye hotellet også hadde begrenset havutsikt i forhold til det opprinnelige hotellet. Det er på det rene at det nye hotellet har en høyere kvalifisering enn det opprinnelige. Etter nemndas vurdering utgjør hotellbytte et avvik fra avtalen mellom partene. TUI kan ikke høres med at klager burde tatt kontakt på reisestedet for å få ordnet et bytte all den tid klager forut for avreise fikk beskjed av TUI at det ikke var muligheter for å bytte hotell. Basert på at det foreligger et avvik fra avtalen, skal det utmåles et prisavslag.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndas leder og reisebransjens representanter, mener at selv om det nye hotellet i realiteten var en oppgradering, tilfredsstilte hotellet ikke de behov klager hadde ved sin bestilling av det opprinnelige hotellet. Flertallet mener at prisavslaget bør tilsvare 25 % av reisens sum skjønnsmessig fastsatt. Dette tilsvarer 5 128 kroner.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at det bør utmåles et høyere prisavslag. Klager bestilte en 2-romsleilighet i San Augustin med havutsikt, markterrasse og svært kort avstand til strand og turmuligheter. Det ombookede hotellet i Puerto Rico lå 750 m unna stranden, 20 km unna San Augustin, nært en bilvei og ifølge klager også i et brattere terreng. Hotellet i Puerto Rico utgjorde et åpenbart avvik fra det klager bestilte og ønsket seg til turen. Ikke bare ble klager flyttet til et helt annet sted, men også til et hotell og ikke en leilighet, med begrenset havutsikt og med helt andre kvaliteter enn opprinnelig bestilling. Mindretallet legger mindre vekt på at klager ble ombooket til et hotell av høyere innholdsmessig standard enn leiligheten i San Augustin da hotellet ellers ikke var det klager så for seg. Klagers handlemåte ved å ringe umiddelbart etter at det ble klart at TUI endret bestillingen, understreker at det ombookede hotellet ikke var et tilfredsstillende alternativ for klager. Prisavslaget bør etter mindretallets syn skjønnsmessig settes til 7 200 kroner, som tilsvarer ca. 35 % av reisens sum.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på 5 128 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)