

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet størrelsen på ekstrasengen og hotellstandarden generelt.

Dato

18.09.2019

Saksnummer

2019-02318

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Berg-Hansen Ferie

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire voksne og ett barn med innkvartering i en tre-romsleilighet for fire personer med en ekstraseng på Hotel Portonovo, Puerto Rico, Gran Canaria, i perioden 16.03.2019 - 23.03.2019. Totalpris kr. 42.530.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Hotell

Klager hadde bestilt en leilighet beregnet for fem, med ekstraseng som var en sofa. Ekstrasengen/sovesofaen var ikke lang nok for en voksen person. Ved bestilling opplyste de at det var en voksen person som skulle ligge i den. Løsningen med en ekstra madrass oppå eksisterende sofa fungerte dårlig. Personen som lå på sofaen var 185 cm mens sofaen var 170 cm med armlener utenfor.

Når det gjelder rengjøring var det ikke enkelt å finne ut hvilke tider de skulle gjøre rent og skifte håndklær. Disse ble skiftet tre ganger.

Jenta på 5 år var uheldig og tisset i senga. Dagen etter var det ingen av renholdspersonalet som kunne hjelpe klager med å skifte sengetøyet. De fikk kun nytt sengetøy som de måtte ordne selv. Overmadrassen måtte de henge ut på verandaen for å tørke, men den ble ikke byttet i løpet av ferien.

Klager følte seg ikke velkommen i bassenget og i bassengområdet når de kom innom for å ta et bad etter hele dagen på stranda. De andre gjestene så stygt på reisefølget og etter hvert forsvant de. Klager skriver "vi kom og bråkte i freden".

Badehåndklærne de deponerte for ønsket de å bytte etter en dag og fikk ja fra en person og fikk bytte en gang. Neste gang de ønsket å bytte, fikk de beskjed om at de ikke fikk bytte, men at klager kunne vaske håndklærne for 5 euro.

Hotellpersonalet var ikke vennlige og klager syntes det var veldig rart at ikke alle ansatte ga like beskjeder når de spurte om samme ting.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Opprinnelig var lagt inn fire personer på bestillingen. En voksen ble lagt til på bestillingen senere og da ble 5 åringen lagt i ekstraseng.

TUI viser videre til sin generelle informasjon om senger: "Ofte består ekstrasenger av en sofa eller sammenleggbar seng av en betydelig enklere standard enn vanlige senger. Ekstrasengene kan være både smalere og kortere enn de ordinære sengene."

Det ikke er mulig å ha denne informasjonen under hvert enkelt hotell, noe som er årsaken til at teksten vedrørende renhold og ekstrasenger ligger under generell informasjon.

Berg-Hansen kan ikke huske om det var snakk om størrelsen på ekstrasengen, men at det ble notert ekstraseng for barnet da det ble lagt til ytterligere en person i tre-romsleiligheten med to soverom.

Når det gjelder renhold viser TUI til sine nettsider hvor de har generell informasjon om rengjøring. På Portonovo er det rengjøring fem dager i uken, inkludert ankomst- og avreisedag.

Bassenghåndklær kan leies og vaskes mot et tillegg på 5 euro per håndkle.

TUI har gitt klager et prisavslag på kr. 1.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS og Berg-Hansen.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av

den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, jfr. pakkereiseloven § 27, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Klagen gjelder lengden på en ekstraseng samt dårlig renhold, antall ganger det ble skiftet håndklær og reglene rundt leie av strandhåndklær.

Slik nemnda forstår saken, var fire voksne personer samt et fem år gammelt barn i reisefølget. Disse disponerte en tre-roms leilighet med to soverom med normale senger samt en oppredd sofa i stuen. Det er klaget over at sofaen var for kort til en mann på 190 cm.

Nemnda viser til arrangørens generelle regler som er vedlagt saken. At en sofa er for kort som seng til en voksen mann er etter nemndas syn ikke å anse som en mangel. Nemnda tar til etterretning at det ble ordnet med en madrass for å forlenge sofaen.

Når det gjelder renhold er dette så vidt nemnda kan se i henhold til det som er opplyst på arrangørens nettsider. Det rengjøres før ankomst og ved avreise samt tre ganger i løpet av uken. Da skal også håndklær skiftes. Renholdet holder vanligvis ikke den standard vi er vant med i Nord-Europa.

Strandhåndklær kunne leies for 5 euro. Skulle disse skiftes medførte det ny betaling, alternativt kunne man vaske håndklærne selv. Det er opplyst på hotellets informasjonssider at det finnes vaskemaskin på stedet.

Det er ellers vanskelig for nemnda å kommentere episoder ved bassenget eller manglende hjelp til sengeskiift etter et uhell. Det fremgår ikke om dette ble tatt opp med de stedlige guidene. Det er disse som i første omgang må ta tak i slike problemer.

Nemnda har tatt til etterretning at det er utbetalt kr. 1.500 og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)