

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull aircondition.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00444

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2-ukers reise for to personer med innkvartering i på Hotel Antonios, Samos.

Aircondition fungerte dårlig.

1.Klager og hans kone har problemer med å sove når det er for varmt, derfor valgte de hotell Antonios som tilbød aircondition. Uten denne muligheten hadde de valgt et annet hotell eller droppet reisen.

2.Det så ut til at AC-enheten var presatt til ikke å gå lavere enn 26 til 27 grader, uansett innstilling og kontinuerlig drift hele døgnet, enten utetemperaturen var 28 eller 37 grader. AC-enheten var korrekt plassert på veggen slik at jet-strømmen gikk på tvers nedenfor dobbeltsengen.

3.Hotelleieren og Star Tours representant testet kun AC-enheten ved å stå direkte i jet-strømmen. Det er klart dette virket svalende, men ingen av dem fant det riktig å sjekke temperaturen utenfor jet-strømmen. Begge mente, uten noen kontrollering, at klagers digitale termometer som var plassert ved hodeputene i sengen viste helt feil. Alle Star Tours representanter på Samos støttet den samme metoden for sjekking av AC-enheters yteevne. Det hjalp lite at klager mente at slik omgang med luften fra en AC ville medføre forkjølelse og var helt meningsløs. I sin e-post, datert 17.10.2016, er Star Tours sentralledelse i Norge enig i testmetoden som ble benyttet.

4.Utsjekking av annet hotellrom, med bruk av AC frem til neste dag, ga ikke bedre resultat. Her sto AC-enheten dessuten å blåste rett mot soveputene. Star Tour-representantene ga beskjed om at det ikke fantes noen AC som var bedre noe sted på Samos, men dersom klager ville flytte måtte de likevel betale et mellomlegg.

5. Det var mange Star Tour-guider på Samos som snakket norsk, svensk eller dansk. De hadde stort sett tid til samtaler og telefonsamtaler når som helst. Flere snakket i tillegg gresk. Inntil AC-testen opplevde klager aldri et møte med en guide som kun snakket engelsk. Problemet ble ekstra stort idet hotelleieren snakket dårlig engelsk. Klager forsto ikke hvorfor de ikke kunnet ventet en time eller to til en annen guide ble ledig.

6. Fordi klager mente at testmetoden av AC-enheten var feil, foreslo Star Tour å avholde en ny test, men den ville bli utført på samme måten. Klager sa da at ny test ikke hadde noen hensikt.

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour beklager de utfordringene som klager skriver at de har hatt med aircondition under oppholdet på hotell Antonios.

Star Tour har forståelse for at klager opplevde at aircondition ikke var kald nok. Men av rapporten fra representantene på Samos fremgår det at både hotellets representant og Star Tours finske representant bekrefter at aircondition fungerte som den skulle.

Star Tour har engelsk som hovedspråk, men de har guider som snakker både skandinavisk og engelsk på Samos. I dette tilfellet var det en engelsktalende finsk guide som var med da aircondition skulle kontrolleres. Det var ingen andre guider tilgjengelig på det tidspunktet. Klager fikk tilbud om å bytte rom og sjekket om aircondition fungerte bedre der. Klager mente at forholdene ikke var bedre på det andre

Star Tour har ikke fått tilbakemeldinger fra andre gjester om dårlig eller manglende aircondition på hotell Antonios.

Star Tour oppgir følgende informasjon om aircondition på sine nettsider:

«For å spare energi må nøkkeltastet som regel stå i holderen på veggen for at strøm og luftkondisjonering skal fungere. Luftkondisjoneringen vil bare fungere når man oppholder seg på rommet. Hotellet har ofte sentralstyrt luftkondisjonering og benytter den av miljøhensyn kun ved behov. Enkelte 2- og 3-romsleiligheter har luftkondisjonering kun i soverommet, eller i oppholdsrommet. I mange land er aggregatene av enklere kvalitet og effekten oppfattes mer som svalende enn kjølede. Ofte koster luftkondisjoneringen ekstra og betales direkte til hotellet.»

Star Tour beklager hvis klager opplevde både hotellets personale og guidene som lite hjelpsomme eller serviceinnstilt.

Hotellet har 1-roms leiligheter, og Star Tour oppgir at leilighetene er på ca. 21 m². Det er sjelden sittegruppe i en 1-roms leilighet. Star Tour har fått tilbakemelding om at leiligheten ellers har det utstyret som de oppgir at den skal ha. Det er svært sjelden at bad/dusj på hotellene, på de små greske øyene, har dusjforheng på badet. Det er også små kloakk system, og papir må ofte hives i en bønne ved siden av toalettet. Star Tour beklager at klager opplevde lite trykk på vannet og dårlig avløp.

Star Tour kan ikke se at det var mangler på reisen som berettiger til en kompensasjon i den størrelsen som klager krever.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr. 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour/TUI.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Nemnda har gjennomgått saksdokumentene. Det legges til grunn at klageren var i kontakt med guidene ved en rekke anledninger i forbindelse med at han ikke fikk temperaturen tilstrekkelig lav. Klageren oppfattet at han fikk lite hjelp, og nemnda tar det til etterretning,

Begge parter synes å være enige om at luftkondisjoneringen fungerte og kjølte luften ned i forhold til det som til enhver tid var utetemperatur, men de er uenige om den fungerte optimalt, for klageren syntes det var for varmt om natten. Klageren fikk mulighet til å bytte rom, men syntes ikke at luftkondisjoneringen fungerte bedre i de rommene han fikk tilbud om å flytte til.

Nemnda viser til opplysninger på operatørens nettsider, som er en del av den inngåtte avtalen mellom partene. Det er opplyst at "I mange land er aggregatene av enklere kvalitet og effekten oppfattes mer som svalende enn kjølede". Nemnda legger til at det ikke er uvanlig at norske turister finner luftkondisjoneringsanleggene i Syd-Europeiske land lite effektive i forhold til det de er vant med fra Nord-Europa. Fordi det er tatt

forbehold om dette i arrangørens vilkår kan det ikke karakteriseres som en mangel i pakkereiselovens forstand.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt prisavslag, men har merket seg at klageren er tilbudt et reisegavekort på kr. 1000.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)