

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av tillegg for bytte av leilighet.

### Dato

20.09.2018

### Saksnummer

2018-01731

### 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 eller markterrasse, med manglende fritt utsyn på Hotel Harbour Club, Los Gigantes, Tenerife i perioden 11.03.2018 - 25.03.2018. Totalpris kr. 18.026.

Ved ankomst ble klager innkvartert på Harbour Club 2 som lå høyt oppe i lia, langt fra Harbour Club 1. Etter to dager fikk klager flytte til Harbour Club 1, mot et tillegg på 310 euro. TUI har på kvitteringen skrevet at beløpet gjelder oppgradering. Klager mener det ikke var noen oppgradering, kun bytte av bosted.

Klager krever refusjon av 310 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at det ble bestilt en to-romsleilighet som manglet fritt utsyn. Det er ikke bekreftet på bestillingen hvor på anlegget leiligheten skulle ligge og det er ikke notert spesielle ønsker på bestillingen.

I og med at det ikke var mangler i leiligheten som førte til at klager flyttet, må klager selv betale utlegget til endring av leilighet. Klager fikk leilighet som bestilt og i henhold til avtalen. Hotellet består av to deler med vei mellom og mange leiligheter ligger i den bortre delen og et stykke unna hovedbygningen. Dette fremgår under rubrikken Viktig informasjon under Hotellfakta i beskrivelsen av hotellet. <https://www.tui.no/feriereiser/spania/tenerife/los-gigantes/harbourclub/#hotellfakta>

TUI viser også til sin generelle informasjon vedrørende beliggenhet på hotell som fremgår under følgende lenke: <https://www.tui.no/reise-med-tui/pa-reisemalet/hotellet/>

Beliggenhet: Vær oppmerksom på at rommene har forskjellig beliggenhet. Du har ikke rett til avslag i prisen fordi om rommet har en mindre attraktiv beliggenhet.

TUI Norge AS kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

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.

Klageren var ikke fornøyd med leilighetens plassering. Leiligheten lå i et bygg som var beliggende et stykke fra bygningen hvor resepsjonen og fellesfunksjonene befant seg.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at leilighetene var lokalisert i to forskjellige bygg. Nemnda kan derfor ikke se at plasseringen er i strid med den avtalen som ble inngått. Klageren fikk etter nemndas syn en leilighet som var i samsvar med bestillingen. Hans ønske om å flytte var ikke begrunnet med at det var mangler ved leiligheten, med at han var misfornøyd med plasseringen.

Hotellet tilbød ham etter to dager en leilighet som lå i det forreste bygget mot et tillegg på 310 euro. Klageren valgte å betale beløpet. Slik saken ligger an kan nemnda ikke se at klageren har krav på å få erstattet utlegget. I forhold til de opplysningene som ble gitt i arrangørens hotellbeskrivelse foreligger det etter nemndas syn ingen mangel ved det solgte produktet.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt erstatning for merutgiftene ved å bytte leilighet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)