

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet leilighetens beliggenhet og markedsføringen av hotellet.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01127

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong eller markterrasse og all inclusive på Hotel Ses Fotges i perioden 21.05.2022 - 04.06.2022. Totalpris 34 184 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Feilbooking

Klager fikk tildelt en leilighet som hadde utsikt mot en bakgate og gruset platting. Klager skriver at det ikke står noe om at noen rom har utsikt mot bakgate og bildene fra hotellet viser ingen beliggenhet mot en bakgate. Den eneste markedsføringen viser til utsikt mot hage, basseng eller hav. Klager mener markedsføringen av hotellet er misvisende og mangelfull da kun følgende fremgår under presentasjonen av hotellet på tui.no: "... og du kan bestille utsikt mot bassenget, hagen eller Alcudiabuktens turkise vann."

Dersom klager hadde blitt informert om at de kunne betale et tillegg for å få leilighet mot bassenget eller sjøutsikt, hadde de gjort det, men de fikk ikke noe valg av leilighet av reisekonsulenten hos TUI da reisen ble bestilt. Ved bestilling presiserte klager at de ønsket rom på bakkeplan, helst mot basseng, noe som er notert på bestillingen. Klager er oppmerksom på at ønsker ikke kan garanteres. Klager har anført at deres reisefølge fikk bassengutsikt, til tross for at de hadde betalt en lavere pris enn klager.

Klagers krav: 6 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 10. mars bestilte klager reisen til Mallorca med avreise den 21. mai 2022 etter at deres opprinnelige reise til Kreta ble kansellert.

TUI har anført at det ikke er mulig å gå tilbake å se hvilke leilighetstyper på Ses Fotges som var ledige den 10. mars da klager bestilte sin reise og de kan derfor ikke finne ut om det hadde vært mulig å tilby klager en leilighet med tillegg for bassengutsikt. TUI anfører at klager ble innkvartert i en 2-romsleilighet med balkong eller markterrasse i henhold til bestillingen. Hotel Ses Fotges er veldig populært blant TUIs nordiske kunder. Det var dessverre ikke mulig å etterkomme klagers ønsker i forhold til leilighetens beliggenhet da hotellet var fullt den perioden klager ferierte på Mallorca.

TUI mener de ikke har markedsført hotellet feil da følgende fremgår av TUIs korte beskrivelse av Ses Fotges: "De største leilighetene tar opp til 6 personer og du kan bestille utsikt mot bassenget, hagen eller Alcudiabuktens turkise vann." TUI har anført at det ikke står at du enten bor med utsikt mot bassenget, hagen eller Alcudia bukten.

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

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong eller markterrasse og all inclusive på Hotel Ses Fotges i perioden 21.05.2022 - 04.06.2022. Totalpris 34 184 kroner.

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i at leiligheten hadde utsikt mot en bakgate og gruset platting, og ikke mot bassenget og havet. Klager mener at det foreligger grunnlag for prisavslag fordi de ikke ble informert om muligheten for å betale ekstra for å få en leilighet med bedre utsikt og at TUI har markedsført hotellet feil ved å ikke informere om at noen av leilighetene ligger vendt mot en bakgate. Slik saken er presentert for nemnda synes det som uklart hvorvidt det på tidspunkt for klagers bestilling var anledning til å bestille rom med havutsikt mot et tilleggs vederlag.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen på TUI sine hjemmesider at "Hotellområde med gjennomgangstrafikk som kan forstyrre leilighetene mot gaten." Leiligheter, hotellrom og balkong eller uteplass kan variere innen et og samme hotell, noen rom har havutsikt, mens andre har utsikt mot gaten. Slik nemnda ser det er bildene vanligvis et eksempel på hotellbeskrivelsen og stort sett er det ikke bilder av alle hotellets sider mot vei og annet. Klager ga uttrykk for sitt ønske om markterrasse pga. barnevogn samt utsikt på bassenget uten at dette var mulig å imøtegå for tjenesteyter da hotellet var fullt. Reisearrangørene kan likevel ikke garantere at ønsket blir innfridd, og det vil ikke gi grunnlag for prisavslag eller kompensasjon i ettertid om ønsket ikke innvilges.

Nemnda kan etter en totalvurdering ikke se at pakkereisen inneholder mangler, selv om de forstår at klager er skuffet over rommets plassering på hotellet. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)