

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig rengjøring og tilbud på hotellet.

### Dato

18.10.2018

### Saksnummer

2018-02306

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en to-romsleilighet med ekstrasinger for to barn på Family Life Caldera Beach, Gerani, Chania, Kreta i perioden 01.07.2018 - 15.07.2018. Totalpris kr. 50.331.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Manglende rengjøring
- Reiselederservice
- Beliggenhet
- Feilbooking

### Forklaring

Reisen var ikke i henhold til beskrivelsen på TUI's hjemmesider.

Renholdet var dårlig. De klaget på dette, «noen sjefer» kom sammen med renholderen. Det var bra dagen etter, men deretter viste renholderen frem en oversikt som viste at hun bare skulle bytte håndklær og tømme søppel. Dette var ikke hva klager var forespeilet.

Resten av området var et all inclusive mareritt som vi aldri har opplevd maken til og som ikke er beskrevet på deres sider.

Det var umulig å få solseng om ikke en var ved bassenget kl. 08.00. Det var vakter som kastet bort håndklær fra reserverte solsengene, men disse ble bare reservert igjen av andre. Klager var ikke på ferie for å stå opp kl. 08.00, så solsenger kunne de se langt etter.

Frokosten som var inkludert i reisens pris var en eneste køvandring. Kø for å få omelett, kø for å få kaffe, tomt for tallerkener til frokostblandinger, ingen plasser i skyggen ute, folk overalt, et maskineri. Renholdet var ikke bra. Det lå matrester under bordet fra buffeen dagen før.

Det lille som var av tilbud på området var dyrt for de som ikke hadde bestilt all inclusive. Dette burde fremgått av hotellbeskrivelsen.

Gartneren satt på vanningsanlegget som spylte ned hele klagers terrasse og to av familiemedlemmene som satt ute på terrassen.

Klager krever refundert 20% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Dersom en er misfornøyd med noe under oppholdet skal en henvende seg til TUI's stedlige representanter. Denne informasjonen skal klager har gjort seg kjent med da hun så gjennom vilkårene før bestilling av reisen.

Klager kontaktet TUI ved å sende en web klage mens de var på Kreta. De oppgir også at de var i kontakt med reiseleder under oppholdet. Klager nevner en SMS – hun skriver i vedlegg til nemnda at de ble avvist med en SMS – men hun beskriver ikke denne videre. Dette sistnevnte vedlegget ligger ikke inne på saken i TUIs klagesystem ettersom klager har kontaktet TUI's kundesenter og ikke TUI's reklamasjonsavdeling.

I selve klagen skriver hun at reiseleder har svart at de skal kontakte hovedkontoret – dette er uklart for TUI's reklamasjonsavdelingen. Det er ikke opprettet noen reiselederlogg med kontakt mellom klager og TUIs stedlige representanter. Det er kun kommentert at ingen av guidene kjenner igjen denne saken når TUI's reklamasjonsavdeling spør om en kommentar.

Det var fullt på hotellet denne perioden grunnet høysesong.

Klager har ikke sendt en ny klage til TUI's reklamasjonsavdeling etter at de kom tilbake fra Kreta.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. 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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det uenighet mellom partene med hensyn til om klagen ble fremsatt på reisemålet.

Det fremgår at klageren først kontaktet hotellet vedrørende dårlig renhold, hvilket er i samsvar med regelverket. Hvis kontakten med hotellet ikke fører frem, må stedlig representant kontaktes snarest mulig. Det fremgår at dårlig renhold av leiligheten ble rettet opp etter klage uten at det var nødvendig å kontakte stedlig representant.

Nemnda legger til grunn at klageren tok kontakt med arrangøren etter få dager på feriedestinasjonen for å forsøke å få bytte hotell. Klageren var misfornøyd med at hotellet var så fullbooket at det var umulig å oppdrive solstoler samt at det var lange køer ved alle stasjoner til frokost. Det var også dårlig renhold i spisesalen.

I følge arrangøren kan det ikke gjenfinnes logg eller SMS som viser at det har vært kontakt under oppholdet. Nemnda vet ikke hva som er korrekt, men har erfaring for at det ikke er alle henvendelser som loggføres av guidene. Det fremgår dessuten av dokumentene at første klage ble fremsatt skriftlig 4. juli. Da gjensto 11 dager av ferien. I denne er det henvist til en SMS hvor klagen ble avvist.

Det fremgår av hotellopplysninger på arrangørens nettsider at hotellet har 226 leiligheter og at støy kan være noe forstyrrende.

Klageren reiste i første halvdel av juli, som er en av de travleste feriemånedene både i Norden og i Europa og at hotellet var fullt er da ikke egnet til å forundre. Nemnda er kjent med at hoteller på denne størrelsen vanligvis ikke har solstoler til alle gjestene. Med 226 leiligheter måtte antallet solstoler ha vært ca. 700 for å dekke behovet hvis man som et gjennomsnitt legger til grunn at det var tre gjester i hver leilighet. Klageren har opplyst at vaktene fjernet håndklær på forhåndsreserverte stoler. Annen håndheving enn dette kan man etter nemndas syn ikke forvente.

Det fremgår at det var lange køer til frokost. Også dette er etter nemndas syn å forvente når hotellet er fullt. Det samme er til en viss grad søl i spisesalen på et hotell som er

anbefalt til og mye brukt av barnefamilier. Hvis det ikke var tilstrekkelig rengjort mellom måltidene er imidlertid det noe som bør rettes opp.

Nemnda kan forstå at klageren var skuffet, men kan ikke se at det som er påberopt kan karakteriseres som mangler.

Klageren har flere punkter i listen over hva hun var misfornøyd med. Etter nemndas syn er en del av det som tas opp mindre problemer og irritasjon over forhold som nok teknisk sett utgjør avvik, men som etter nemndas syn ikke når opp til den relevans terskel som må kreves for å konstatere at det foreligger en mangel.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)