

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romtype.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03257

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for fem voksne tre barn samt et spedbarn med innkvartering i to 2-romsleiligheter på Blue Star Ses Fotges, Alcudia, Mallorca i perioden 22.06.2018 - 22.07.2018. Totalpris kr. 75.984.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom/leilighet

Ved ankomst ble klager innkvartert i en ett-romsleilighet med sovealkove. De fikk imidlertid flytte til en 2-romsleilighet neste dag.

Klager ferierte på det samme hotellet for to år siden og valgte også denne ferien samme type leilighet. Det kom ikke frem i løpet av bestillingen at de oppussede leilighetene manglet dør til toalettet og at de kunne risikere å få to av disse leilighetene.

Denne spesielle løsningen var svært uheldig for besteforeldre og jenter i tenårene som delte leilighet. Dette ødela store deler av ferien. Hadde dette kommet frem da klager bestilte reisen, ville de ikke ha valgt dette hotellet.

Etter å ha tatt opp problemene med manglende dør til toalettet, ble det etter to dager hengt opp dusjforheng.

På reisemålet fikk klager refundert kr. 2.400 fordi de ble innkvartert i en ett-romsleilighet og ikke en 2-romsleilighet ved ankomst.

Klagers krever et prisavslag på ca. 25% av reisens pris, ca. kr. 20.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Av hotellteksten på Ses Fotges fremgår følgende:

"De nyoppussede leilighetene har ikke dør til baderom, glassdører skille toalett og dusj fra baderommet." Sist oppusset 2017.

Leiligheten er klassifisert som en 2 roms leilighet, i og med at skyvedøren kan lukkes inn til soverommet. Dette vises hotellbeskrivelsen, på bilde 14 som er tatt fra oppholdsrommet mot soverommet hvor man kan se skyvedørene.

Avtalen mellom klager og TUI omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse. Opplysninger på [www.tui.no](http://www.tui.no) er en del av avtalen. Når kunder bestiller på nettet er TUIs eneste mulighet til å gi utfyllende informasjon om bostedet via sine nettsider. TUI kan ikke se at det er en mangel at leilighetene er annerledes i 2018 enn da klager ferierte på Ses Fotges for to år siden.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reisen er bestilt over internett. De opplysningene klageren i et slikt tilfelle har å forholde seg til ved valg av hotell, er opplysninger på hotellets nettsider og på arrangørens nettsider.

Klageren bestilte to rom og mener at ett av rommene ikke var i samsvar med bestillingen fordi det var skyvedører inn til soveavdelingen og fordi det ikke var dør inn til baderommet.

At rommet er innredet slik fremgår imidlertid tydelig i hotellprospektet under fanen "Viktig info". Fanen er nr. 2 i en rekke faner som gir utfyllende opplysninger. Nemnda kan forstå at det ikke er en optimal løsning hotellet har valgt, og har merket seg at det ble hengt opp et dusjforheng etter at forholdet var tatt opp.

Nemnda kan ikke se at dette forholdet i seg selv kan karakteriseres som en mangel. Det finnes mange ulike utforminger av hotellrom. Noen har klart glass mellom rommet og badet, mens andre mangler dør, slik som her.

Nemnda finner imidlertid at det er gitt mangelfulle opplysninger i salgsprospektet. Det er ingen bilder som tydelig viser badet og toalettets utforming. Når rommet ikke er utstyrt med noen form for dekkende dør inn mot toalettet, er det etter nemndas vurdering helt nødvendig å opplyse om dette slik at den som ønsker å bestille rom på hotellet er informert om det.

Nemnda har videre merket seg at klageren ved ankomst fikk et mindre rom enn han hadde bestilt. Han ble imidlertid flyttet til riktig romtype og har fått utbetalt en kompensasjon for feilen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det er gitt mangelfulle opplysninger, og anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 11.400.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr. 11.400.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)