

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon og nye flybilletter hjem da familien avbrøt ferien fordi det ikke var lekeplass og lekerom i umiddelbar nærhet til leiligheten.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-03195

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i en Superior 2-roms leilighet med havutsikt og markterrasse med all inclusive på TUI Blue Playa Feliz, Bahia Feliz, Gran Canaria perioden 29.08.2022 - 12.09.2022. Totalpris 34 190 kroner.

Klager bestilte hotell på Gran Canaria fordi det var opplyst at det var barnevennlig med lekeplass inne og ute. Det var vesentlig for klager at lekeplassen var i umiddelbar nærhet. Årsaken til dette var at sønnen har utfordringer med helsen og ikke er i stand til å gå og være aktiv i lange perioder. Lekeplassene var stengt da klager ankom reisemålet.

Klager ønsket å flytte til et hotell med lekeplass, lekerom og barnebasseng. TUI lyktes ikke med å fremskaffe et hotell med de fasilitetene klager ønsket.

En uke etter ankomst avsluttet klager ferien og reiste hjem fra Gran Canaria til Gardermoen med Norwegian DY1815 kl. 18:20 den 05.09.2022. De betalte selv for flybillettene.

Klagers krav: Tilbakebetaling av ferien "i hele og det fulle" i tillegg til flybillettene som de selv kjøpte fra Gran Canaria til Norge.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI bekrefter at den lille lekeplassen og det lille lekerommet på Playa Feliz var stengt under klagers opphold på hotellet og at klager ikke hadde mottatt melding om dette før avreise. Det myke underlaget på lekeplassen måtte renoveres som følge av sprekker og

slitasje. Det lille lekerommet ble ikke brukt som følge av at hotellet ikke var fullt, og all aktivitet ble derfor samlet i det andre og litt større lekerommet på feriestedet.

I beskrivelsen av TUI Blue Playa Feliz opplyser TUI at stedet både har innendørs og utendørs fasiliteter som lekeplass, men TUI ser ikke at de beskriver eller har garantert at lekeplassen inne er i umiddelbar nærhet til leilighetene på Playa Feliz. TUI Blue Playa Feliz, som klageren hadde bestilt, er en del av ferielandsbyen Bahia Feliz, som består av 4 TUI Blue for Families hoteller. Disse 4 hotellene deler alle fasiliteter i området. Følgende fremgår av hotellbeskrivelsen som fulgte med bestillingsbekreftelsen som ble sendt klager per e-post umiddelbart etter bestilling av reisen: "TUI Blue Playa Feliz
OM HOTELLET

Hotellet er TUI Blue For Families. Dette betyr at du som gjest på hotellet har tilgang til fasiliteter på de omkringliggende hotellene som også er en del av TUI Blue For Families." TUI har lagt ved et kart over hele Bahia Feliz-området og har merket av lekeplasser og lekerom som var tilgjengelig. Kartet over hele Bahia Feliz-området utleveres først ved ankomst til reisemålet.

TUI gjør oppmerksom på at det fortsatt var 2 utendørs lekeplasser og et innendørs lekerom tilgjengelig på feriestedet Bahia Feliz som familien kunne ha benyttet. TUI anser ikke denne mangelen for å være av en så vesentlig grad at klager hadde rett til å flytte til et annet hotell uten tilleggsbetaling eller heve avtalen og reise hjem tidligere enn beregnet hjemreise, jf. pakkereiseloven §25-30. TUI erkjenner imidlertid at det var mangel og har derfor utbetalt en kompensasjon på 6 550 kroner til klager, noe som tilsvarer nesten 20 % av reisens totalpris.

TUI viser til 'Message History' som viser all skriftlig korrespondanse mellom TUI og klager under oppholdet. Her kommer det frem at guidene har forsøkt å finne hotell alternativer til klager, men at de ikke umiddelbart var i stand til å oppfylle de spesielle kravene som klageren hadde, bl.a. størrelsen på lekeplassen og en rolig beliggenhet. Erstatningen for manglene ved Playa Feliz ville ha blitt trukket fra prisen på det nye hotellet.

Den 3. september 2022 varslet klager at familien ville heve kjøpet og reise hjem. Guidene informerte om at flere hotellalternativer kunne dukke opp mandag 5. september, som klageren bekreftet at han ville vente på. Den 5. september kl. 10 - før det kom svar fra TUI - meldte klager at de selv hadde bestilt fly hjem til Norge.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av reisens pris og nye flybilletter fra Gran Canaria til Norge. Ved bestilling ble klager informert om at det bestilte hotellet var en av et større hotellområde. Familien hadde tilgang til både lekeplass og lekerom andre steder på ferieområdet Bahia Feliz.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i en Superior 2-roms leilighet med havutsikt og markterrasse med all inclusive på TUI Blue Playa Feliz, Bahia Feliz, Gran Canaria perioden 29.08.2022 - 12.09.2022. Totalpris 34 190 kroner.

Klager bestilte hotell på Gran Canaria fordi det var opplyst at det var barnevennlig med lekeplass inne og ute. Det var vesentlig for klager at lekeplassen var i umiddelbar nærhet. Årsaken til dette var at sønnen har utfordringer med helsen og ikke er i stand til å gå og være aktiv i lange perioder. Lekeplassene var stengt da klager ankom reisemålet. Ettersom klager ikke fikk byttet hotell, valgte de å heve avtalen og kjøpte selv returbilletter hjem før reisen var avsluttet.

Klagers krav: Tilbakebetaling av ferien "i hele og det fulle" i tillegg til flybillettene som de selv kjøpte fra Gran Canaria til Norge.

Det er uomtvistet at den lille lekeplassen og det lille lekerommet på Playa Feliz var stengt under klagers opphold på hotellet og at klager ikke hadde mottatt melding om dette før avreise. Bakgrunnen var renovering av den utvendige lekeplassen og at lekerommet ble stengt da det var ytterligere to barneklubber på hotellområdet.

Hotellet TUI Blue Playa Feliz er en del av ferielandsbyen Bahia Feliz, som består av 4 TUI Blue for Families hoteller. Disse 4 hotellene deler alle fasiliteter i området.

Det følger ikke av avtalen at TUI har garantert lekeplass/lekerom i umiddelbar nærhet fra der klager bodde. Selv om en uteplass og et lekerom var stengt, var det fremdeles to utendørs lekeplasser og et innendørs lekerom tilgjengelig på feriestedet som familien kunne ha benyttet. TUI har allerede utbetalt prisavslag på 6 550 kroner som tilsvarer 20 % av reisens totale pris. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til det som allerede er utbetalt. Det er ikke grunnlag for å få erstattet returbillettene da dette var på klagers egen risiko som han også ble opplyst om. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)