

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet lav temperatur i leiligheten som førte til sykdom.

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2017-01124

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 1 person med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong eller markterrasse på Puerto Plata, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 13.02.2017 - 13.03.2017. Totalpris kr. 20.448.

Klager fikk nyrebekkenbetennelse med alvorlig komplikasjoner som følge av at klager frøs på natten. Klager anfører at hotellet og TUI nektet å skaffe dyne. Klager skriver at naboene hadde dyne i sine leiligheter.

Klager måtte ha assistanse ved hjemreisen, men TUIs representant møtte ikke på flyplassen som avtalt. Klager hadde nettopp blitt kreft operert og nyrebekkenbetennelsen forringet hennes helse.

Klager ønsker å få reisegavekortet på kr. 800 omgjort til kontanter. Dette har TUI akseptert, men kun dersom hun frafaller det resterende kravet på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dyner er vanlig i Norge, men ikke like vanlig på Gran Canaria. TUI informerer generelt om sengetøy uten å spesifisere hva dette er under følgende lenke: <http://www.tui.no/reise-med-tui/pa-reisemalet/hotellet/>! tillegg til rent sengetøy ved ankomst, byttes normalt sengetøyet 1 gang i løpet av et 2 -ukers opphold. Klager har hatt et opphold på 4 uker på Puerto Plata. TUI anfører at dersom hun i forkant av reisen hadde kontaktet TUI og spurt om det var dyne i leilighetene, ville de undersøkt dette. TUI kunne også opplyst klager om muligheten for å ta med egen dyne hjemmefra. TUI har imidlertid ikke mottatt en slik henvendelse fra kunden.

Om Puerto Plata opplyses det at hotellet ikke har sentralvarme eller varmluftsoppvarming.

TUIs representanter i Puerto Rico bekrefter at klager var i kontakt med dem og at det ikke var mulig å skaffe en dyne. De skriver at klager hadde flere tepper i leiligheten, men at hun ikke ønsket å bruke teppene da hun kjente til at andre hadde fått lopper fra slike tepper. Dette er ukjent for TUI.

Klager skriver at TUIs reiseleder ikke holdt avtalen om assistanse på flyplassen. I rapporten fra TUIs medarbeidere fremgår det at klager mottok en e-post om hvordan dette lot seg ordne. Imidlertid tar TUI til etterretning hvilket inntrykk klager sitter igjen med rundt dette, derav gavekortet til en verdi av kr. 800.

I klagen til TUI krever klager hele reisen refundert, i tillegg til utlegg. Til nemnda krever hun kr. 10.000. TUI har tilbudt henne et gavekort på kr. 800. Hvis klager frafaller tidligere krav utbetaler TUI kr. 800 kroner i kontanter. Hvis hun fortsatt krever heving og utlegg, eller kr. 10.000, må saken gå sin vante gang i nemnda.

TUI anfører at klager må ta opp utlegget til medisiner og taxi med sitt forsikringsselskap.

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.

Det er klaget over at det ikke ble utlevert dyne etter at klageren opplyste at hun frøs om natten. Det er opplyst i saken at rommet var utstyrt med tre tepper, sengetøy og sengetepper. Hotellet hadde ikke dyner. Nemnda kan ikke se at det er mangler ved dette utstyret.

Dyner er ikke vanlig inventar i hotellrom i de fleste europeiske land. Om vinteren brukes det tepper med laken mellom teppet/teppene og den som ligger i sengen. Hvis man er engstelig for at teppene ikke er rene kan man for eksempel bringe med seg en lett lakenpose.

I Syd-Europa er det ikke uvanlig at hotellrommene ikke har spesiell oppvarming. Det er opplyst at klageren fikk tilbud om assistanse til å leie en varmeovn, men at hun ikke tok imot dette tilbudet.

Sykdom under et ferieopphold er en forsikringssak, og eventuelle utlegg til taxi og medisiner må forelegges for eget forsikringsselskap.

Når det gjelder assistanse ved hjemreisen, er det opplyst at reiselederne sendte en mail hvor det ble beskrevet at assistanse på flyplassen ble tilkalt ved å trykke på en knapp for tilkalling av rullestol.

Nemnda antar at de stedlige representantene er fullt opptatt med avreiser og ankomster og ikke har anledning til å assistere utover den hjelp som kan gis i avgangs- og ankomsthallen. Arrangøren har likevel tilbudt et reisegavekort på kr. 800 fordi avreisen ble vanskelig for klageren. Nemnda tar dette til etterretning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere kompensasjon.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis kompensasjon ut over det tilbudte gavekortet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)