

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romtype og hotellstandard.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03698

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i en ett-romsleilighet og i en to-romsleilighet på Hotel Barbara, Ayia Napa, Kypros i perioden 30.09.2018 - 08.10.2018 Totalpris kr. 18.158.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/ leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice

Ved ankomst sent på natten/tidlig på morgenen den 01.10.2018 ble alle fire i reisefølget innkvartert sammen i en to-romsleilighet med plass til to i sengene på soverommet og to i oppredd sovesofa i stue/kjøkken. Hverken toalett eller aircondition fungerte. Klager kontaktet resepsjonen etter noen timer og fikk ytterligere en leilighet på ettermiddagen den 01.10.2018.

To av klagerne måtte ligge to netter i den første leiligheten de fikk tildelt og de måtte selv be om ny leilighet hvor toalettet og aircondition fungerte.

Tirsdag ettermiddag 2. oktober fikk de enda en ny leilighet. Her hadde fryseren aviset seg så gulvet var vått foran kjøleskapet og det var svært dårlig rengjort. Vannet på kjøkkenet virket bare av og til, vannet i dusjen var iskaldt. Kun en dag fikk de rene håndklær i denne leiligheten. De takket nei til rengjøring to dager.

Det ble observert rotter og mus på kjøkkenet, og svært mye maur på hele hotellet både inne og ute.

Hotellet reklamerte med buffé til alle måltider, men det stemte ikke. Frokosten bestod av brød, pålegg, marmelade, smør og egg som ble servert på tallerken. Lunsjen bestod av brød, en sort pølse med stekte poteter og litt salat, omelett og ferdig kjøpt pizza som ble stekt på stedet. Middag var pasta med kun knuste tomater, pasta med skinke, to middager fikk de servert nuggets og pommes frites, kylling og pommes frites og kotelett med pommes frites. Det fremgikk at snacks skulle serveres til oppgitte tider, noe som ikke stemte. Bassengbaren stengte kl. 21, til tross for at det fremgikk at den skulle holde åpent lenger.

Det ble observert en bille på rommet.

Klager krever prisavslag i form av kontant oppgjør, ikke reisegavekort.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager bestilte en rabattert reise til et hotell av enkel standard. Hotel Barbara ble bygget i 1992. Det er ikke oppgitt at hotellet er renoveret etter dette og følgelig må noe slitasje påregnes.

TUI har vedlagt klagen som ble sendt til TUI etter hjemkomst og klagers to billetter. De har bestilt en leilighet med to rom og en leilighet med ett rom. TUI har vedlagt kommentarer fra deres stedlige representanter hvor det fremgår at klager ikke tok opp problemer med ødelagt kjøleskap og maur på hotellområdet før etter hjemkomst.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at leilighetene på Barbara rengjøres fire ganger per uke.

Når det gjelder måltidene informerer TUI om følgende: All inclusive-innholdet og tider kan endres i løpet av sesongen, f.eks. i begynnelsen og i slutten av sesongen, eller ved få gjester.

TUI har tilbudt de to som bestilte en ett-romsleilighet kr.1.700 eller et reisegavekort på kr. 3.000 og de to som bestilte to-romsleilighet kr. 2.100 eller et reisegavekort på kr. 3.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 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, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Nemnda legger til grunn at fire personer ble innkvartert i en leilighet som manglet et fungerende toalett og aircondition da de ankom hotellet sent på natten 1. oktober. Samme ettermiddag fikk to personer en tilfredsstillende leilighet, mens de to andre måtte vente i ytterligere et døgn på et bedre fasiliteter. I mellomtiden ble det uten hell gjort forsøk på å reparere det som ikke fungerte.

Maten var ikke slik klagerne hadde sett for seg, i og med at det ikke ble servert buffe, men kun enkeltretter.

Klager har i ettertid blitt tilbudt en refusjon på henholdsvis kr. 1.700 og kr. 2.100, tilsammen kr. 3.800. Nemnda går ut fra at det største beløpet er tilbudt de to som måtte tilbringe to netter i det rommet med mangler.

Nemnda legger til grunn at det var et slitt hotell med noe mangelfullt renhold. At hotellet var slitt anses etter omstendighetene ikke som en mangel. Det er opplyst i prospektet at hotellet ble bygget i 1992, og standarden, betegnet som TT, er "enkel standard, under gjennomsnittet på reisemålet". Mot slutten av en sesong vil preget av slitasje nok være ekstra fremtredende, idet vedlikehold stort sett foregår i vintersesongen nå mange hoteller holder stengt.

Reisen foregikk helt i begynnelsen av oktober, som er på slutten av sesongen. Det er tatt forbehold i prospektet om at all inclusive-innholdet og tider kan endres i løpet

av sesongen, f. eks. i begynnelsen og i slutten av sesongen eller ved få gjester. Den serveringen klagerne fikk anser nemnda for å ligge innenfor de rammene som kan forventes, forbeholdet tatt i betraktning. Nemnda har også lagt en viss vekt på at det er betalt noe i overkant av kr. 4.500 per person for reise og opphold, hvilket indikerer at det ikke kan forventes særlig god standard og utvalg.

Det er klaget over en rekke andre forhold. Klagen over disse forholdene ble imidlertid ikke fremsatt på stedet, ut over at det ble nevnt at noen andre gjester hadde sett skadedyr. Arrangøren har følgelig ikke hatt noen mulighet til eventuelt å avhjelpe manglene, og da når man som hovedregel ikke frem med et krav om prisavslag fremsatt etter hjemkomst. Sprøyting mot insekter er vanlig i sydligere strøk, og foregår gjennom hele sesongen.

Det som gjenstår som mangler er da det forhold at fire personer ble innkvartert i en leilighet den første natten og at et av parene ble boende i den første leiligheten i ca. to døgn.

Det er gitt et prisavslag av arrangøren på noe i overkant av 20 % av reisens pris. Det er tilbudt gavekort på et høyere beløp hvis dette foretrekkes.

Etter nemndas syn er det som er tilbudt av arrangøren passende beløp. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)