

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet kloakklukt.

Dato

24.05.2018

Saksnummer

2018-00710

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong og begrenset havutsikt på Flamingo Beach Resort, Playa Blanca, Lanzarote i perioden 02.02.2018 - 09.02.2018. Totalpris kr. 15.506.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt

Ved ankomst luktet det kloakk i leilighet 13A på Flamingo Beach Resort. En vaktmester kom innom med lukt- og avløprens og det ble skylt vann i sluket, men lukten forsvant ikke. Klager var i kontakt med de som bodde i leiligheten over klager. De ble også sjenert av kloakklukt. Klager ville sove ute, men kraftige regnbyger hindret dette og klager følte seg fanget i en leilighet med kloakklukt i fire dager, de ble kvalme og kastet opp ved to anledninger.

Lukten ødela store deler av ferien for klager. Først etter fire dager fikk de flytte til en annen leilighet.

Klager krever refusjon av reisens pris på kr. 15.506 eller en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUIs stedlige representanter har bekreftet at det luktet kloakk i klagers leilighet.

TUIs reiseledere har informert om at klager fikk tilbud om å bytte hotell mot å betale 140 euro, men de takket nei til dette. Det ble først ledig en annen leilighet på Flamingo Beach Resort som klager kunne flytte til mandag 05.02.2018.

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.600 eller et reisegavekort på totalt kr. 2.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerkar

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 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.

Klagerne hadde en plagsom kloakkluft på rommet i tre døgn før de fikk bytte til et annet rom. Lukten gjorde at de kastet opp ved flere anledninger. De hadde planer om å sove på balkongen på grunn av lukten, men kunne ikke gjennomføre dette fordi det kom kraftige regnbyger. At det var en svært generende lukt er bekreftet av den stedlige guiden.

Nemnda legger til grunn at reisen avvek fra det som ble avtalt. Formålet med en feriereise er generelt å ha en lystbetonet opplevelse og et avbrekk fra hverdagen. Å bo i et rom som luktet så sterkt av kloakk som beskrevet kan i ytterste konsekvens være farlig. Etter nemndas syn er det kritikkverdig kundebehandling å kreve betaling på 140 euro for å få bytte hotell når det ikke kan skaffes et boalternativ uten lukt før etter tre dager.

Arrangøren har ikke levert et produkt som er i samsvar med avtalen. Klagerne har følgelig krav på prisavslag. Nemnda anser at halve ferien ble ødelagt fordi det også måtte brukes ferietid til å pakke og bytte rom.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 7.800.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 7.800.

Nemndas representantar

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)