

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet rom uten balkong og mangelfull service fra reiselederne.

Dato

18.10.2017

Saksnummer

2017-02312

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en Junior Suite med balkong på Iris Boutique & Suites, Agii Apostoli, Chania, Kreta i perioden 07.07.2017 - 22.07.2017. Totalpris kr. 35.734.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Reiselederservice
- Balkong/markterrasse

Klager ankom hotellet ca. kl. 01.00 og så at de ikke hadde fått tildelt rom med balkong som bestilt. Klager tok dette opp med nattportieren i resepsjonen, men fikk ikke tildelt noe annet rom. Da de ikke hørte noe fra resepsjonen dagen etter, tok de kontakt med en av TUIs guider. Han kontaktet resepsjonen, men det var ingen rom som svarte til det klager hadde bestilt. De var nødt å vente, noe klager fant var rart da det sjekket gjester ut og inn hver dag.

Klager tok derfor selv kontakt med resepsjonen. De hadde ikke hørt noe fra nattportieren og heller ikke noe fra TUIs representant. De trodde klager var fornøyd med rommet de hadde fått. Da klager fikk beskjed om at de måtte vente en uke, ble de tilbudt en kompensasjon på kr. 1.700 betalt til konto eller kr. 3.400 som gavekort. Klager takket nei og ba dem sørge for fortløpende i saken. Senere fikk de tilbud på kr. 2.500 som gavekort. Etter hjemkomst har klager fått tilbud om kr. 3.400 i kontanter eller kr. 4.800 som gavekort.

Klager krever kr. 20.000 som kompensasjon og erstatning for en ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk rett type rom ved ankomst, men det hadde ikke balkong. Klager kontaktet guidene den 10. juli. Slik TUI forstår denne saken, byttet klager rom onsdag, eller torsdag.

I første omgang skal det være tilstrekkelig å ta opp feil og mangler med resepsjonen. Dersom dette ikke fører frem, må turoperatørens representanter kontaktes.

TUI ser alvorlig på kommentarer om usannheter fra reiseledere og at klager ikke fikk tilstrekkelig hjelp på plass. Guidene beklager at klager sitter igjen med inntrykk av at de ikke ønsket å hjelpe klager slik at oppholdet ble best mulig. Videre skriver de at det dessverre har vært mange personer involvert i klagers sak og at det følgelig har oppstått misforståelser både mellom TUIs personale, og mellom personalet og de ansatte på hotellet.

Guiden de først var i kontakt med undersøkte muligheten for å bytte rom med en gang, men hotellet var fullt. Dessverre ble det ikke fulgt opp med hotellet daglig om det likevel skulle bli noe ledig. Guiden blant annet hadde noen dager fri og fikk følgelig ikke muligheten til selv å følge med.

TUI har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 3.400 eller et gavekort på kr. 4.800. Den 26. september skriver vi i en e-post til klager at en utbetaling vil skje når saken er ferdigbehandlet i Pakkereisenemnda. Klager ber om å få kompensasjonen utbetalt. Dette er bakgrunnen for at TUI den 18. oktober informerte nemnda om at TUI har kommet til enighet med klager.

TUI kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere prisavslag.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Klageren hadde bestilt et rom med balkong, men fikk ikke dette ved ankomst. Dette er partene enige om. Det fremgår av vedleggene at klageren kontaktet både hotellresepsjonen og de stedlige guidene om saken. Saken ble etter nemndas syn dårlig håndtert på stedet. Det ser ut til at det var liten interesse for å hjelpe klageren med å få det rommet han hadde bestilt og betalt for. Guiden dro blant annet på en liten ferie uten å informere de andre guidene om saken og uten å kontakte hotellresepsjonen. Klageren greide selv å skaffe seg et rom med balkong ved å kontakte resepsjonen flere ganger fordi han så at det sjekket ut gjester fra rom som var i samsvar med det han hadde bestilt. Slik nemnda forstår saken tok det seks dager før han fikk korrekt rom. Nemnda legger klagerens opplysninger til grunn fordi destinasjonsloggen er svært vag og uklar på dette punktet.

Spørsmålet blir etter dette hvilket prisavslag mangelen og slett oppfølging skal føre til. Det legges til grunn at klageren brukte mye tid av de første seks feriedagene på problemet, i tillegg til at det legger en demper på feriefølelsen å få så dårlig assistanse på destinasjonen til å rette en åpenbar mangel.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 10.700.

Nemnda mindretall, reisebransjens representanter, er enig i at forholdene er en mangel ved ferien. I og med at klager fikk bytte rom etter 6 dager, mener mindretallet at kompensasjonen på 30% skal regnes ut fra en ukes opphold, og ikke hele oppholdet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 10.700.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)