

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at bassenget ikke var ferdigstilt som lovet, støy og støv i forbindelse med pågående renovering.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

88/16P

Tjenesteyter

Jarlsberg Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at bassenget ikke var ferdigstilt som lovet, støy og støv i forbindelse med pågående renovering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 3 ukers reise for to personer med innkvartering på Hotell Melia Costa del Sol, Torremolinos, i perioden 20.02.16 - 12.03.16.

I annonsering og all informasjon som Jarlsberg Reiser ga klager før avreise, fremgikk det at Hotell Melia Costa del Sol hadde svømmebasseng. Dette skulle også være oppvarmet. Ved ankomst 20. februar ble det klart at det ikke stemte. I området hvor bassenget skulle vært, var det derimot et anleggsområde. Slik var det fortsatt ved klagers hjemreise den 12. mars 2016.

Hele uteområdet/bassengområdet var en gedigen anleggsplass hvor 6 - 8 arbeidere holdt på med anleggsmaskiner, flise/steinskjærere osv. Det hele opplevdes som å være hos tannlegen hele dagen. Støvskyen stod opp på rommet hele dagen og rekkverket på verandaen var belagt av tykt støvlag.

Klager mener Jarlsberg Reiser i tilsvaret forsøker å fraskrive seg ansvaret for turen, Det er en redegjørelse med mange forskjellige datoer Jarlsberg Reiser har hatt kontakt med hotellet. Dette er overhodet ikke interessant for klager da de kom til en byggeplass med støy fra kl. 08.00 - 20.00 hver dag i 3 uker, med unntak av søndager.

Klager måtte på egen hånd ordne opp med hotellet om et annet rom, noe som ikke hjalp, snarere tvert imot, da det også var innvendig vedlikehold i denne fløyen på hotellet. Akkurat like mye støy fra uteområdet. Klager kunne verken ha verandadøren oppe eller oppholde seg på terrassen.

Det er korrekt at Jarlsberg Reiser nevnte at det var mulig å benytte bassenget på Hotel Sol don Pablo, 5 minutters gange fra Melia Costa del Sol. Dette anser klager ikke som et godt nok

tilbud. Formålet for klager var å kunne bade på hotellet de oppholdt seg på. Klagers mann er 73 år, har vært hjerteoperert, har astma og har vansker med å gå langt.

Klager fant turen avertert i bladet VI OVER 60, og ringte til Jarlsberg Reiser og bestilte turen 14.10.2015. Klager snakket også med de en gang, men fikk ingen informasjon om at ikke alt var i orden.

Klager mottok et skriv om at det var forventet at de ga tips til personalet og om hvor mye det var forventet at de skulle gi. Klager mener dette var frekt og ulovlig.

Det var også mye bråk inne på hotellet da flere rom var under oppussing, malinglukt og støy.

Klager hadde sett frem til stille og rolige ferieuken, men det var kun rolig om natten.

Klager mener den tilbudte kompensasjonen på 20%, kr 3.000 per person er for lav og krever en høyere kompensasjon med tre uker med støy og støv, samt uten basseng.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Jarlsberg Reiser har i det vesentlige anført:

Jarlsberg Reiser hadde møte med Melia Costa del Sol i mars 2015 for gjennomgang av bestillinger for sesongen 2015/2016. Jarlsberg Reiser ble på dette møtet informert om at hotellet skulle stenge den ene blokka for oppussing fra 23. november til 15. mars, samt pusse opp bassenget i perioden 23. november til 23. januar. Oppussingen av blokken skulle ikke medføre at det ble plager for gjestene. Derfor informerte Jarlsberg Reiser kun i katalogen som kom ut i september 2015 om oppussingen av bassenget som ville foregå i desember 2015 og være klart til gruppene i februar og mars 2016.

Da Jarlsberg Reiser kom ned med gruppe 19. desember 2015 og så at arbeidet med bassenget ikke var påbegynt, hadde de møte med hotellet som informerte at kommunen allikevel ikke hadde godkjent planlagt oppussing, men de skulle starte over nyttår og være klare til gruppen som skulle komme ned 30. januar. Jarlsberg Reiser informerte derfor ikke deltakerne da de allerede hadde skrevet om oppussingen i katalogen. Den 25. januar fikk Jarlsberg Reiser opplyst fra hotellet om at arbeidet dessverre hadde tatt lenger tid enn planlagt da de fant lekkasjer som også måtte utbedres. Jarlsberg Reiser ble garantert at bassenget skulle være ferdig pusset opp til gruppen som skulle komme 20. februar. I mellomtiden kunne gjestene fritt bruke det innendørs oppvarmede bassenget på Hotel Sol don Pablo - 300 meter unna, som også var mye større.

Den 18. februar gjorde Jarlsberg Reiser de siste forberedelsene til gruppen som skulle ned 20. februar og de fikk da vite at bassenget fortsatt ikke var klart, men de var ferdig med grovarbeidet så det skulle ikke bli så mye støy og støv for denne gruppen.

Dagen etter gruppens ankomst, den 21. februar holdt Jarlsberg Reiser et informasjonsmøte for alle gjestene.

Jarlsberg Reisers representant på hotellet sendte en mail til ledelsen i Jarlsberg Reiser i Norge den 25. februar hvor han fortalte at det var mye støy på hotellet og mange misfornøyde gjester. Jarlsberg Reiser spurte tilbake om han hadde fått ordnet opp i det. Svaret tilbake var at de som ønsket å bytte rom, hadde nå fått byttet, men det var misnøye fra gjestene om at de

ikke var blitt informert før avreise. Da tok Jarlsberg Reiser det som at det var bra på hotellet, men fortsatt støv og støy som de da ikke kunne gjøre noe med.

Jarlsberg Reiser i Norge ble igjen kontaktet mandag 29. februar om misnøyen blant gjestene. For å være føre var sendte de derfor ned et skriv med informasjon og beklagelse tirsdag 1. mars. Her ba Jarlsberg Reiser alle som var plaget med støv og støy under oppholdet skrive seg på en liste, slik at Jarlsberg Reiser kunne kontakte dem etter å ha hatt møte med hotellet, agent og deres representant når Jarlsberg Reisers leder i Norge skulle ned 12. mars.

Hotellet, agenten og Jarlsberg Reisers representant på reisemålet beklaget at de ikke hadde informert Jarlsberg Reiser godt nok, slik at de kunne ha informert kundene før avreise. Deretter gikk de gjennom tidligere saker behandlet av Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. I lignende saker ser Jarlsberg Reiser at det er gitt 20% refusjon som blir kr 2.800 pr. person. Jarlsberg Reiser rundet da opp til kr 3.000 pr. person, alternativt gavekort fra Jarlsberg Reiser pålydende kr 4.000 pr. person. Hotellet ønsket i tillegg å tilby gratis oppgradering fra standardrom til Deluxe-rom for gjester som ønsker å reise til Melia Costa del Sol på avgangene Jarlsberg Reiser AS setter opp for sesongen 2016/2017, verdi kr 2.500.

Det var ca. 100 av 180 gjester som skrev seg på denne listen og som fikk brev med beklagelse og tilbud om kompensasjon. Av disse er det 84 personer som har akseptert Jarlsberg Reisers tilbud.

Fra de 150 gjestene som reiste med Jarlsberg Reiser i januar og i februar 2016 har de kun fått 2 klager.

Jarlsberg Reiser vil også tillegge at de tok affære så snart de ble klar over situasjonen på hotellet. Jarlsberg Reiser skaffet alternativ bassengmulighet og de som ønsket å bytte rom fikk det. I tillegg ba de gjestene som ikke var fornøyde skrive seg på en liste, slik at ikke alle skulle behøve å sende en formell skriftlig klage etter hjemkomst.

Jarlsberg Reiser påpeker at det var 84 av de 100 som skrev seg på listen som har godtatt forslaget om kompensasjon. I ettertid har også flere av de som har sendt klage til Pakkereisenemnda akseptert dette tilbudet.

Det vises for øvrig til brev fra Jarlsberg Reiser.

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.

Så vidt nemnda kan skjønne var arrangøren klar over at det pågikk byggevirkksomhet på hotellområdet fra byggestart i januar. Etter egne opplysninger var han fra 19. desember klar over at bassengområdet skulle oppgraderes, og at arbeidet skulle starte i januar. Det legges til grunn at arrangøren i den aktuelle periode hadde en representant boende på stedet, og at daglig leder selv også besøkte hotellet i perioden fra byggestart.

Slik nemnda ser saken har arrangøren unnlatt å videreformidle opplysninger om reisemålet som han måtte forstå var av betydning for gjestenes valg av bosted. I og med at han selv besøkte området i byggeperioden og hadde en representant boende på hotellet, må han ha vært løpende orientert om at byggevirksomheten dro i langdrag. Det foreligger da opplysningssvikt, jfr. pakkereiseloven § 3-1. Under begrepet opplysningssvikt kan man sammenfatte både positivt uriktige, utilstrekkelige, misvisende eller urettmessig tilbakeholdte opplysninger om forhold som kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn i. Når informasjonsmateriale om hotellet ikke stemmer med de faktiske forhold må arrangøren etter nemndas syn korrigere og beriktige opplysningene.

Byggevirksomhet er plagsomt for alle både på grunn av støv og støy. Det som er beskrevet i klagen om mange personer i daglig arbeid med hamring, banking, boring og pussing vil være helt uakseptabelt for mange. Når det gjelder manglende bademuligheter er det etter nemndas syn heller ikke en god erstatning å tilby bassengmuligheter ca. 750 meters avstand fra hotellet. Klagerens ektefelle er 73 år, har astma, er hjerteoperert og har vanskeligheter med å gå langt.

Det er opplyst at en rekke gjester har klaget, og at de fleste klagerne har godtatt et prisavslag på ca. 20% av reisens pris. 16 klagere skal visstnok ikke ha godtatt tilbudet.

Gjestenes toleransegrense vil etter nemndas syn være ulik. Klageren burde ha fått korrekte opplysninger og en mulighet til å trekke seg fra reisen. Det dreier seg om eldre mennesker hvor rolige omgivelser og gode hotellfasiliteter er en svært viktig del av ferieopplevelsen.

Når det gjelder prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at prisavslaget bør settes til kr 14.000, hvilket utgjør 50% av reisens pris. Hvis det tidligere er utbetalt kompensasjon, går det utbetalte beløpet til fradrag.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, bemerker at pakkereisenemnda tidligere har anbefalt prisavslag tilsvarende 20% av reisens grunnpris ved lignende klage på byggearbeider. Mindretallet er enig med nemndas flertall i at prisavslaget i dette tilfellet bør settes høyere, og finner et prisavslag på 30% som passende.

Når det gjelder tips, skal dette være en frivillig ordning. Etter nemndas syn er det klare betenkeligheter ved å samle inn tips fra en større gruppe da man lett mister kontrollen med hva som blir gitt, og til hvem.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, hvilket utgjør kr 14.000, eventuelt med fradrag av tidligere utbetalt beløp.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.