

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av manglende informasjon om byggearbeider ved hotellet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

125/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av manglende informasjon om byggearbeider ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt et langtidsopphold på Mallorca vinteren 2013/14 og skulle bo på Sunwing Alcudia Beach da hun tidligere hadde vært meget fornøyd med langtidsopphold på dette hotellet.

Denne gangen var det oppstart av byggearbeid den 06.01.14. Klager hadde ikke fått beskjed om dette på forhånd. Klagers leilighet lå slik til at hun ble plaget av støyen hele tiden mens arbeidet pågikk. Hun fikk ingen informasjon fra hotellet om at hun kunne bytte leilighet. Først etter å ha klaget gjentatte ganger og da det nærmet seg slutten av klagers opphold ble det foreslått at hun kunne bytte leilighet, men byggearbeidene foregikk over store deler av hotellet samtidig så det ville ikke hjelpe.

Klager tok kontakt Vings representant på stedet den 10.01.14 og 29.01.14, men fikk beskjed om at hun måtte kontakte Vings kundeservice i Norge vedrørende kravet om kompensasjon for at hun ikke var blitt informert om byggearbeidene.

Klager finner det uhørt at hun som 85-åring måtte tilbringe både morgenene og ettermiddagene utenfor hotellets område for å i det hele tatt få et positivt opphold. Hun ble som følge av dette også plaget med dårlig nattesøvn, noe hun ellers aldri har opplevd. Klager krever et prisavslag på 50 % av reisens pris.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager hadde opphold fra den 05.10.13 til den 12.04.14 og hadde ikke bestilt noen måltider ved hotellet.

Ved Vings bosteder skjer det normalt en løpende renovering. Dersom Ving får beskjed om slikt, vil de alltid forsøke å informere sine gjester innen avreisen. Ving har i sin

reiseinformasjon under punktet «Forstyrrelser» tatt forbehold om at man til en viss grad må være forberedt på å kunne bli berørt av byggearbeider.

Hotell Sunwing Alcudia Beach foretok en utbedring av en restaurant ved anlegget.

Beslutningen om denne utbedringen skjedde sent og når gjestene for lengst var på stedet.

Under den perioden som arbeidene pågikk fikk de som ønsket å bytte leilighet anledning til dette. Restauranttilbud fantes på den delen av hotellet som heter Princesa. Ving viser til kart over hotellanlegget. Vings gjester ble tilbudt 5 gratis middager, samt kaffe avec og kake ved en anledning på grunn av renoveringen. Klager ønsket ikke dette.

I følge hotellets sjef klaget ikke klager over støy eller restauranten, men over at hun ikke hadde fått tidligere beskjed om at arbeider skulle foretas i restauranten.

Ving har tilbudt klager et gavekort på kr 1.000 som kompensasjon, noe klager har avslått.

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.

Nemnda legger til grunn at klagerens opphold på hotellet strakk seg over ca. 6 måneder. Den siste halvdelen av oppholdet startet renovasjonsarbeider på hotellet. Ving opplyser at de ikke var klar over at det skulle startes renovering på det tidspunkt klageren bestilte reisen.

Det foreligger uoverensstemmende opplysninger fra klageren og arrangøren om hvorvidt de gjestene som ønsket det, fikk tilbud om å bytte leiligheter til et mindre støyutsatt område. Det fremgår imidlertid av klagerens fremstilling at hun uansett anså at bytte av leilighet ikke ville avhjelpe problemet da alle områder etter hennes syn var utsatt for støy.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke se at byggestøy i området er en mangel som kan gi grunnlag for prisavslag eller erstatning. Det fremgår av Vings generelle informasjon at byggearbeider er vanlig i turistområder. Når et langtidsopphold strekker seg over en 6-måneders periode, med lavesesong i en del av tiden, er det forståelig at denne perioden benyttes til vedlikehold og oppgradering.

Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et gavekort på kr 1.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.