

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og manglende aircondition.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02620

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Gdansk, Gdansk, Polen i perioden 16.07.2018 - 19.07.2018. Totalpris kr. 6.589.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende aircondition
- Støy fra nærliggende byggearbeider

Det var full byggevirkksomhet rett utenfor klagers hotellrom. 13 - 14 arbeidere jobbet fra tidlig morgen til kveld med å reise et betongbygg som genererte mye støy. Dette ble klager ikke informert om ved bestilling.

I tillegg var aircondition-anlegget på rommet ute av drift to av fire dager, noe som førte til ubehagelig varme og lite nattesøvn. Klager snakket med de ansatte på hotellet flere ganger, uten å få tilbud om et annet rom. Klager ble informert om at dette var et generelt problem på hele den nye delen av hotellet. Klager forventet mye mer av et 5-stjerners hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Holidays ble ikke kontaktet under oppholdet og hadde derfor ingen mulighet for å kunne bistå med hjelp på plass.

Norwegian Holidays anfører at klager skulle ha tatt kontakt med Norwegian Holidays som er arrangør for den kjøpte pakkereisen da han ikke fikk hjelp i hotellresepsjonen.

Klager hadde kontaktinformasjonen til Norwegian Holidays på hotellkupongen. Dette fremgår også av vilkårene som klager aksepterte i forbindelse med bestillingen, jfr. "8.2.3 Reklamasjon Den reisende plikter å gi Norwegian Holidays beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter pakkereiseloven. Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere umiddelbart på stedet, slik at avhjelp vil være mulig. Uansett så må klage være fremsatt senest 4 uker etter reisens avslutning. <https://www.norwegianholidays.com/no/om-oss/brukervilkar/>"

Klagen ble sendt til feil adresse - tilhørende flyselskapet Norwegian Air Shuttle - den 22.07.2018. Norwegian Holidays mottok klagen den 06.09.2018 og svarte klager samme dag. Reisen ble avsluttet den 19.07.2018. I henhold til fristen for å reklamere på pakkereisen senest 4 uker etter hjemkomst, har klager ikke overholdt denne fristen.

Norwegian Holidays kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

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. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren tok ikke saken opp med Norwegian Holidays etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning. Arrangøren fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Mangelen gir da normalt ikke rett til prisavslag.

Nemnda legger på bakgrunn av dokumentasjonen til grunn at klageren ikke har fulgt klagereglene. Både i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser og arrangørens egne klageregler, som er en del av avtalen, har klageren en aktivitetsplikt. Grunnen til dette er at arrangøren har en rett til å utbedre mangler før det eventuelt blir aktuelt å vurdere prisavslag. Nemnda finner det sannsynlig at klageren ville ha fått byttet rom til et som ikke var så eksponert for støy og med et fungerende aircondition-system hvis

arrangøren hadde fått anledning til å legge litt press på hotellet. Når klageren ikke har gitt arrangøren anledning til å utbedre, vil en klage i ettertid som hovedregel ikke føre frem. Det gjelder også i denne saken.

Saken behandles etter pakkereiseloven av 1995 og alminnelige vilkår av 1. januar 2015. Reklamasjonsfristen er i utgangspunktet fire uker, men nemnda behandler saken fordi det etter nemndas syn foreligger særlige grunner som gjør dette rimelig. Klagen er fremsatt innen fristen, men på grunn av navneforveksling innen Norwegiansystemet kom klagen frem til riktig adressat etter utløpet av fristen.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i denne saken.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)