

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og avstand til strand.

Dato

21.06.2018

Saksnummer

2018-00855

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering i et dobbeltrom superior på Hotel Peace Laguna i Ao Nang, Phuket, Thailand i perioden 25.01.2018 - 09.02.2018. Totalpris kr. 30.030.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Støy

Forklaring

Avstanden til strand var oppgitt til 400 meter, men det var over dobbelt så langt.

Fem dager etter ankomst klaget de til resepsjonen på støyen som pågikk ved inngangspartiet ved blokken der klager var innkvartert. Byggestøyen besto av smattring fra spikerpistol, kompressor og høytrykksbor som pågikk fra kl. 08.00 - kl. 22.45 de fleste dagene. Klager tok deretter kontakt med Vings representant og fikk tilbud om rom i blokken foran som var "a little bit better". Klager takket nei til dette da de ikke var interessert i "a little bit better" og fordi de først kunne flytte til dette rommet tre dager før hjemreisen.

Klager ble ikke informert om at det ville foregå byggestøy på hotellet før avreise. Det fremgikk ingen informasjon om støy under hotellbeskrivelsen på Vings nettsider.

Avstanden til stranden var beskrevet til 400 meter, men siden denne veien var avsperrert grunnet et annet bygningsprosjekt, var avstanden ca. 850 meter. Klager mener hotellet burde ha satt opp transport til stranden.

På utflukten til øya Hong var det ingen såpe, papir eller vann i kranene på toalettet.

Klager ønsker å bli kompensert for en slitsom ferie med byggestøy, samt at avstanden til stranden økte fra 400 meter til mellom ca. 850 meter - 1 km.

Klager krever en høyere kompensasjon enn det de har blitt tilbudt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Arbeidet som pågikk på nabotomten var ikke beregnet å medføre særlig støy og det ble derfor ikke sendt ut informasjon om dette.

Ving har hatt nær 400 gjester på hotellet i løpet av sesongen og har ikke mottatt tilbakemeldinger om arbeidet før den aktuelle perioden da klager bodde på hotellet, noe som må skyldes at arbeidet da ble trappet opp.

Klager ankom hotellet 26. januar og tok først kontakt med Ving 4. februar. Ving kunne ønsket at klager hadde kontaktet Ving tidligere i ferien.

På bakgrunn av ovennevnte og at det var lengre avstand til stranden enn opplyst, tilbød Ving først en kompensasjon på kr. 3.000 til konto eller et gavekort på kr. 4.500. Da dette ikke ble godtatt, foreslo de en minnelig ordning med et tilbud om kr. 6.000 til konto eller et Vinggavekort på kr. 8.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving 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 manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er enighet mellom partene om at det ikke ble klaget før etter fem dager. Oppholdet varte i 14 dager. I utgangspunktet er det da slik at arrangøren ikke fikk mulighet til å avhjelpe mangelen i løpet av de første feriedagene. Avhjelp kunne f. eks ha bestått i et hotellbytte. Klagerne fremhever imidlertid i sin klage at de ikke uten videre hadde vært

villige til å flytte. De valgte hotellet med omhu, og hadde de visst hvordan oppholdet ville forløpe, ville de selv ha valgt annet hotell som svarte til deres kriterier. Å bli plassert på et hotell der det tilfeldigvis hadde vært ledig romkapasitet var ikke noe de ønsket.

Det på det rene at støyen var høy og generende under hele oppholdet. Dette er bekreftet av hotellmanageren. Det er videre på det rene at arrangøren, da reisen ble bestilt, var klar over at det foregikk bygningsarbeider på nabotomten, uten at dette ble opplyst. Arrangøren antok at støyen lå innenfor tålegrensen. Det er mulig at arbeidene ble trappet opp i den perioden klageren opphold seg på hotellet, men dette er ikke bekreftet.

Spørsmålet i saken er om arrangøren har overholdt den opplysningsplikten som pålegges etter pakkereiseloven. Etter loven gjelder det et krav om fullstendig og dekkende markedsføring, jf. pakkereiseloven § 3-2. Ved markedsføring på nett innebærer kravet til forsvarlig opplysningsunderlag at nettstedet forsvarlig vedlikeholdes ved oppdatering med endringer som må antas å ha betydning for publikum. Arrangørens stedlige representanter bør holde salgsapparatet oppdatert. I dette tilfellet opplevde klagerne intens byggestøy fra tidlig morgen til sen kveld. I tillegg var adkomst til stranden sperret av et annet byggeprosjekt, hvilket medførte dobbelt avstand til stranden.

Etter nemndas syn er det gitt utilstrekkelige opplysninger om forhold som kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn for å kunne ta et informert valg.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering av byggestøy, lengde til strand og uhygieniske forhold på en utflukt til øya Hong at klagerne gi et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 12.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 12.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)