

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

24.05.2018

Saksnummer

2018-00556

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel Taurito Princess, Playa Taurito, Gran Canaria i perioden 27.01.2018 - 03.02.2018. Totalpris kr. 16.632.

Klager var ikke fornøyd med:

- Støy

Rett utenfor klagers hotell foregikk det svært støyende renovering av et badeland med fliskutting/slagboring mer eller mindre kontinuerlig fra 07-18. Klager ankom lørdag og helgen var rolig, men resten av uken ble de sjenererte av støy. Klager fikk ingen informasjon om disse arbeidene da de bestilte reisen hos TUI den 12.11.2017.

I og med at en i reisefølget har migrene, var det spesielt viktig for klager å bestille reise til et hotell hvor det ikke var meldt om støy. Ferien ble et mareritt for hennes del, med en rekke migreaneanfall og for den "friske" i reisefølget var støyen også svært sjenerende. Klager anfører at TUI hadde kjennskap til byggearbeidene da to andre nabohoteller, som lå lengre unna, var informert. De unnlot å bestille på flere hoteller da de bestilte fordi det var meldt om potensiell byggestøy i nærheten, men ingen informasjon om dette fremgikk på beskrivelsen av Taurito Princess.

Mens klager var på reisemålet fikk de tilbud om å flytte til et annet hotell mot å betale 605 euro eller et nytt hotellrom som var like støyende.

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På reisemålet fikk klager det samme tilbudet om kompensasjon som øvrige gjester på hotell i nærheten. Videre viser TUI til rapporten fra deres stedlige representanter hvor det fremkommer at de har mottatt få tilbakemeldinger fra øvrige gjester om byggestøy.

Av informasjonen på tui.no fremgår følgende: "Lite sted med lokaltrafikk".

På reisemålet ble klager tilbudt et prisavslag på kr. 1.200 eller et reisegavekort på totalt kr. 2.000. Etter hjemkomst har klager mottatt et tilbud om refusjon av 10% av reisens pris.

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.

Partene er enige om situasjonsbeskrivelsen, nemlig at det foregikk omfattende byggearbeider på et badeland som lå rett ved hotellet.

Så vidt nemnda kan forstå ble ferierende som skulle til to andre like nær beliggende hoteller informert om byggestøyen før avreise. Disse fikk et avslag på 10% av reisens pris.

Nemnda legger til grunn at reisen avvek fra det som ble avtalt. Formålet med en feriereise er generelt å ha en lystbetonet opplevelse og et avbrekk fra hverdagen. Når det pågår ombyggingsarbeider like ved hotellet alle arbeidsdager, gir dette utvilsomt et skår i feriefølelsen. Klageren har migrene, hvilket forsterket problemene. Klageren ønsket å flytte til et annet hotell, men måtte i så fall betale 605 euro ekstra for dette.

Arrangøren er, slik nemnda forstår dokumentene, enig i at det leverte ikke var i henhold til avtalen, og har tilbudt 10% prisavslag.

Nemnda påpeker at når det som ble levert må karakteriseres som svært mangelfullt, kan det ikke kreves at gjestene skal betale for å flytte til et annet hotell, slik det ble gjort i denne saken. Det er ikke noen god løsning å henvise gjestene til å forholde seg til en lokal guide uten særlige økonomiske fullmakter. De fleste andre arrangører tar hånd om

større problemer sentralt fordi det ikke kan forventes at gjester skal legge ut større beløp uten å være sikre på at dette vil bli refundert av arrangøren. Slik saken ble håndtert var gjestene henvist til å bli boende under uholdbare forhold hele den uken ferien varte.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Også mindretallet, reiselivsrepresentantene, finner at reisen led av mangler, men finner at avslaget bør settes til 30% av reisens pris, hensett til at støyen foregikk på dagtid og ikke i helgene.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 8.300.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 8.300.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Kristoffer Sørлие (Forbrukerrådet)