

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

06.10.2016

Saksnummer

90/16P

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 30.01.16 - 20.02.16.

Klagers ankepunkt er at Jarlsberg Reiser har tilbakeholdt informasjon om anleggsarbeider og som for klager var avgjørende opplysninger. Dersom klager hadde blitt informert i forkant av reisen, ville de avlyst turen. Jarlsberg Reiser hadde god tid til å underrette klager om anleggsvirksomheten før avreisen 30. januar 2016.

Jarlsberg Reiser reklamerte med oppvarmet basseng. At det var solsenger og basseng på hotellområdet var helt avgjørende for klagers feriebestilling ettersom hun hadde en nyoperert hofte.

På bussturen til hotellet fikk de beskjed om at bassenget ikke kunne benyttes, men at de kunne benytte bassenget på Hotel Don Pablo som lå 200 - 300 meter unna. Ifølge klager viste det seg at avstanden dit var 400 - 500 meter og det var uaktuelt for klager som hadde nyoperert hofte å benytte seg av dette tilbudet.

Det foregikk oppussingsarbeider i og rundt svømmebassenget fra tidlig morgen til sent på kvelden hele uken, inkludert lørdag og noe arbeide søndag. Støv og støy fra arbeidet med boremaskiner, kutteskivemaskiner og blandemaskiner. Klager forsøkte å benytte solsengene i etasjene over bassenget og tilliggende områder, men det var svært ubehagelig da sement- og lecastøv drev over klager fra nevnte blandemaskiner. Solsengene var heller ikke rengjort.

Dersom klager på forhånd hadde fått informasjon om hvordan fasilitetene på uteområdet egentlig var, hadde de avbestilt feriereisen. Klager føler at ferien ble fullstendig ødelagt og krever reduksjon av prisen.

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.

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.

Jarlsberg reiser har tilbudt klager et prisavslag på kr 1.500 per person.

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.

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.

Arrangøren må ha vært 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 byggevirkksomheten 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.

Byggevirkksomhet 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 i flere hundre meters gangavstand fra hotellet. Klageren hadde en nyoperert hofte og så frem til å benytte solsenger ved bassengområdet. Klageren hadde avlyst turen hvis hun hadde visst hva som ventet dem.

Det er opplyst at arrangøren kun har mottatt to klager fra gjester som bodde på hotellet i samme periode som klageren.

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.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.