

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra renovering av nabohotellet.

### Dato

02.11.2017

### Saksnummer

2017-02067

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Barlovento, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 21.06.2017 - 28.06.2017. Totalpris kr. 11.525.

Klager valgte Hotel Barlovento pga. beliggenheten, overbygget terrasse, utsikt etc.

Ved ankomst ble de sjenert av støy fra nabohotellet. Allerede 22.06.2017 kl 16.33 tok klager bilde av anleggsområdet, etter å ha irritert seg over støyen. Samme dag ble hotellet forespurt angående problemene uten å kunne hjelpe klager, annet enn et håp om bedring. De ble informert om at det var en lovlig rivingsaktivitet som ikke kunne avbrytes. Beskjed til Ving ble gitt da oppholdet ble uholdbart. Klager fikk svar sent på kvelden uten noe løsningsforslag. Skifte av rom på hotellet var uinteressant da hele hotellet var støyplaget. Andre hotell ble vurdert, men det var ulemper involvert med å pakke/flytte, tidsforbruk, beliggenhet, avstand til favoritt steder, utsikt, terrasse overbygg, solforhold etc.

Klager anfører at Ving påstår at nabohotellet lå 4 - 600 meter unna, men det lå 20 meter fra Barlovento Videre skriver Ving at det ble brukt håndverktøy før 27.06.2017. Klager anfører at det ble benyttet presslufthammer hele arbeidstiden. Støyen var langt mer sjenerende enn klager har opplevd noen gang tidligere.

Klager mener Ving skjuler seg bak få klager på dette hotellet og prøver å skyve problemet over på klager grunnet manglende "tidligklage".

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Hverken Ving på reisemålet eller Ving i Norge var kjent med at nabohotellet til Barlovento renoverte før klager sa ifra om det.

I dialogen mellom reisemålet og klager fremkommer det at klager tok kontakt med Ving 27.06.2017 og fortalte om at de ble påvirket av byggestøy. Ving på Gran Canaria sjekket hvor byggestøyen kom fra og svarte tilbake. Vings personale spurte om det var noe de kunne hjelpe til med. Klager svarte ikke på det. Dagen etter reiste klager hjem. I og med at klager først tok kontakt med Ving dagen før hjemreisen, anfører Ving at de ikke har fått muligheten til å hjelpe klager da han sa ifra så kort tid før hjemreisen, i tillegg til at han ikke svarte tilbake på om det var noe de kunne hjelpe til med.

Under punkt. 8.2 og 8.2.1 i pakkereiseloven informeres det om at for at man skal kunne søke erstatning etter ferien, må man ha gitt reisearrangøren muligheten til å kunne hjelpe til. På klagers billett under punktet "er det noe du ikke er tilfreds med på reisemålet" informerer Ving også om dette.

Den perioden klager bodde på Barlovento, hadde Ving Norge 56 andre norske kunder boende på hotellet. Ving Norge har kun mottatt ytterligere én henvendelse etter 27.06 angående byggestøy på nabohotellet. I den saken fikk kundene tilbud om å bytte hotell kort tid etter de sa ifra til Ving. Ving anfører at dersom byggestøyen hadde vært veldig forstyrrende, ville flere enn to reisefølger sagt ifra til Ving.

Ving har fått vite at nabohotellet jobbet med generell renovering av detaljer på hotellet, samt renovering av basseng og rom. For det meste ble hånd verktøy brukt. Etter den 27.6 ble det også brukt maskiner. Ved større og mer omfattende vedlikeholdsarbeider blir nabohoteller og arrangører normalt varslet på forhånd. Mindre arbeider får Ving ikke alltid vite om dersom det ikke er på deres egne hotell. Ving informerer derfor om at man som reisende til en viss grad må være forberedt på forstyrrelser som byggestøy. Dette fremgår av Vings reiseinformasjon på ving.no.

Ving mener klager ikke har rett til prisavslag. Likevel ble han tilbudt et Vinggavekort på kr. 1.500, noe han takket nei til. Han har senere blitt tilbudt kr. 1.500 i kontanter.

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 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.

Nemnda legger til grunn at det rett i nærheten av klagerens hotell ble foretatt bygningsarbeider. Disse pågikk i arbeidstiden. Det er fremlagt et bilde som ifølge klageren ble tatt dagen etter ankomst, og som viser at det pågikk renoveringsarbeider på den andre siden av veien.

Arrangøren visste ikke om arbeidene og kunne derfor ikke informere om det på forhånd. I følge arrangøren er det kun et annet reisefølge av mange som har benyttet hotellet, som har klaget.

Nemnda legger til grunn at reaksjon på støy er forskjellig fra person til person, og at også bruken av hotellrommet varierer. Klageren i denne saken brukte sin overbygde terrasse som skygge for solen på den varmeste tiden på dagen, og var følgelig mer til stede på hotellet på dagtid enn det som er ellers er vanlig. I utgangspunktet utgjør derfor støyen en mangel. Problemet er imidlertid at han ikke reklamerte til arrangøren før dagen før han skulle reise hjem, og ikke var tilgjengelig da han ble forsøkt kontaktet. Hvis klageren hadde meldt fra allerede dagen etter ankomst, er det gode muligheter for at han kunne ha blitt flyttet til et annet hotell. Slik saken nå ligger an var arrangøren ute av stand til å avhjelpe manglene. I et slikt tilfelle når man normalt ikke frem med krav om prisavslag.

Nemnda har merket seg at klageren er tilbudt et beløp på kr. 1.500 fordi han er en god Vingkunde som arrangøren gjerne vil beholde.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren har krav på kompensasjon ut over de kr. 1.500 som han har fått tilbud om.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)