

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggestøy, ikke tilgang til strand og strandpromenade, ikke tillatt med besøk på hotellet og transfer.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-03272

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på i en to-romsleilighet uten soveromsdør, øvre etasjer, havutsikt på Bull Hotel Dorado Beach & Spa, Arguineguin, Gran Canaria, i perioden 20.10.2017 - 10.11.2017. Totalpris kr. 50.290.

Klager var ikke fornøyd med:

- Transport til/fra flyplassen
- Støy

Klagen gjelder følgende fire punkter:

1. Intens byggestøy ved og i Bull Hotel Dorado Beach i 3 uker.
2. Ikke tilgang til badestrand og strandpromenade.
3. Ikke tillatt å ha besøk på hotellet for gjester som bor der.
4. Transport fra hotellet til flyplass ved hjemreise.

En intens byggestøy pågikk alle dager unntatt lørdag ettermiddag og søndag fra kl 07.30 til sent på kveld, av og til kl. 21.00. Arbeidet med ny strandpromenade ble startet i august 2017. Ving gjorde ikke noe for å informere om dette før klagers avreise den 20.10.2017 og gjorde ikke noe for å ivareta sine gjester på stedet. Klager fikk ikke noe tilbud om annet hotell eller tidligere hjemreise da de klaget på stedet.

Klager fikk besøk på hotellet og de ble avvist i resepsjonen. Ingen adgang for andre enn hotellets gjester. Klager følte seg tråkket på. Klager anfører at det ikke fremgår noen informasjon om dette på Vings sider eller på hotellet. Dette ble en krenkende opplevelse for klager og deres gjester.

Klagers opprinnelige krav var på 75% av innbetalt beløp; kr. 37.500. I håp om å komme til enighet med Ving og få saken avsluttet, reduserte klager kravet til 50% av total kostnad tilbakeført til konto.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever erstatning med utgangspunkt i fire punkter.

1. Intens byggestøy i tre uker
2. Ikke tilgang til badestrand og strandpromenade
3. Ikke tillatt å ha besøk på hotellet.
4. Transport fra hotellet til flyplass ved hjemreise.

1. Intens byggestøy i tre uker - 2. Ikke tilgang til badestrand og strandpromenade.

Den 9. august 2017 mottok Vings representanter på reisemålet informasjon fra bystyret i Arguineguin om at det skulle påbegynnes arbeide med utbedring av veien og strandpromenaden i Arguineguin. Den første fasen av arbeidet omfattet strandpromenaden mellom Sunwing Seafront Arguineguin og Bull Hotell Dorado Beach & Spa. Noe senere vil de starte med hovedveien. Ving forsto det slik at strandpromenaden, som på det tidspunktet kun var en grusvei, skulle få veidekke og ikke ville være tilgjengelig i perioden arbeidet ble utført.

Det var ikke mulig for Ving, til tross for oppfordring om dette til bystyret, å få utfyllende informasjon om detaljer og fremdrift av arbeidet. Vings personale fulgte nøye med i tiden som fulgte og anså ikke arbeidet som mer forstyrrende enn hva som er rimelig å være innstilt på kan foregå av kommunale arbeidere rundt om på reisemålene. I perioden 9. august til start av november har Ving fått to henvendelser av totalt 483 boende kunder på hotellet.

I begynnelsen av november ble arbeidet trappet opp. Samtidig som Ving ble klar over dette, mottok de klagers første henvendelse 2. november. Vings kolleger rapporterte øyeblikkelig hjem til Norge og samtlige kunder som hadde avreise i starten av november 2017 til starten av januar 2018 ble kontaktet.

Ving viser til pakkereiseloven, kapittel 6, paragraf 6-1. Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Ving er av den oppfatning av at Ving som arrangør ikke hadde noen kjennskap til at arbeidet ville bli så omfattende, Ving er også av den oppfatning at arrangøren ikke har herredømme over arbeidet. Ving mener også at de har gjort alt i deres makt for å følge opp, kommunisere samt samarbeide med bystyret i Arguineguin for å kunne ha rett og utfyllende informasjon.

Til tross for dette har Ving som den profesjonelle part valgt å tilby kunder som reiser, og som har vært på reise deler av november, 20% refusjon av reisens pris. Kundene har også fått tilbud om å velge gavekort istedenfor kontant refusjon, Gavekortet har da en høyere verdi. Samtlige, foruten om klager, har vært veldig godt fornøyd med løsningen.

Klager har fått tilbud om 20 % kontant refusjon av hele reisens pris til tross for at han først tok kontakt den siste uken. Klager har fått tilbud om kontant refusjon, kr. 10.058 eller gavekort på kr. 13.500.

3. Ikke tillatt å ha besøk på hotellet.

Klager er pliktet til å gjøre seg kjent med Alminnelige vilkår for Pakkereiser og Reiseinformasjonen som finnes på arrangørens nettsider. Der forklarer Ving at enkelte hotell ikke tillater at gjester som ikke bor på hotellet besøker eller benytter fellesarealene. Bull Hotell Dorado Beach & Spa tillater ikke gjester som ikke bor på hotellet adgang til hotellet.

4. Transport fra hotellet til flyplass ved hjemreise.

Ving har i svar til klager informert om at de får refundert utgift til taxi, 49,05 euro.

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 ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende

må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Partene er enige om situasjonsbeskrivelsen når det gjelder de første to punktene i klagen. Det ble foretatt omfattende arbeider på en strandpromenade som lå i nærheten av klagerens hotell. Arbeidet førte også til at det ikke var tilgang til stranden.

I følge arrangøren mottok man 9. august 2017 informasjon fra bystyret i Arguineguin om at strandpromenaden og veien skulle utbedres. Første fase av arbeidet omfattet den strekningen som lå nærmest det hotellet klageren bodde på. Ving hevder at det ikke var mulig å få informasjon om hvor omfattende arbeidet ville komme til å bli. I begynnelsen av november ble Vings stedlige representanter klar over at arbeidet ble trappet opp. Samtlige kunder som hadde avreise fra Norge etter dette tidspunkt ble informert om byggearbeidene før avreise. Klageren reiste fra Norge 20.oktober og oppholdt seg på stedet i tre uker, frem til 10.november.

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 veiarbeider like ved hotellet alle ukens dager med unntak av søndag, gir dette utvilsomt et skår i feriefølelsen. Klagerne var også avskåret fra stranden, selv om hotellet lå få meter fra denne.

Ving er slik nemnda forstår dokumentene enige i at det leverte ikke var i henhold til avtalen, men hevder at avviket gjelder naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, er ikke enig i denne tilnærmingen til problemet. Det at det etter sigende var vanskelig å få informasjon om arbeidets omfang fritar etter flertallets syn ikke for ansvar. Det er arrangøren som er den nærmeste til å holde seg oppdatert om omfanget på og utviklingen av et byggeprosjekt som har potensiale til å være til stor sjenanse for gjestene. Etter flertallets syn burde arrangøren ha prioritert kontakt med kommunens ansvarlige slik at de lå i forkant av situasjonen og ikke i etterkant, slik det er beskrevet i arrangørens fremstilling av saken. Arrangøren har som en minnelig ordning i en e-post datert 19.desember 2017 tilbudt seg å refundere 30% av reisens pris eller 40% i form av et gavekort. Klageren har krevd et større avslag.

Som nevnt ovenfor anser flertallet at omfattende byggearbeider like i nærheten av hotellet gir et vesentlig skår i ferieopplevelsen. Nemndas flertall anbefaler etter en samlet vurdering at avslaget settes til 60% av reisens pris, avrundet til kr. 30.000.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, anfører at forholdet ligger utenfor turoperatørens kontroll, og at arrangøren ikke kan klandres for at bystyret i Arguineguin

ikke ga rett og utfyllende informasjon slik Ving etterspurte. Reiselivsrepresentantene deler følgelig Vings syn på saken om at 20% i prisavslag på reisen er tilstrekkelig.

Det er i tillegg klaget over at det ikke var tillatt å motta besøkende på hotellet. I følge arrangøren fremgår det av Vings generelle reiseinformasjon at enkelte hoteller ikke tillater besøk på hotellet. Nemnda er enig med klageren i at dette ikke er en særlig gjestevennlig praksis, men har en viss forståelse for at man ikke ønsker besøkende ved basseng etc. hvor kapasiteten ikke er ubegrenset. Av kontrollhensyn må antagelig et slikt forbud praktiseres relativt firkantet. Nemnda kan ikke se at dette innebærer en mangel, i og med at det fremgår av arrangørens generelle reiseinformasjon.

Punktet om transport ser ut til å være løst, da klageren har fått dekket utgiftene til taxi.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 30.000.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)