

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet byggestøy.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01394

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Hotel Arguineguin Park by Servatur, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 15.11. 2019 – 06.12.2019. Totalpris 34 758 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Støy

Hotellet klager bestilte på var lansert som åpnet da klager skulle feriere på hotellet. Men det var store dieselgeneratorer flere plasser på hotellområdet for bygge strøm, daglig arbeid fra morgen til kveld med uteområder, anleggsmaskiner, vinkelsliper på stein og steinarbeid med hammer, stor byggeaktivitet på deler av hotellet som enda ikke var åpnet for gjester.

Klager reiste til et hotell som var beskrevet som nybygget, åpnet, og klar for gjester. Etter klagers mening åpnet hotellet minst to måneder for tidlig. Klager fikk en sterk beklagelse fra resepsjonist da de sjekket ut på grunn av støy og byggeaktivitet, mens både leder for hotellet og Ving nektet på at det var byggeaktivitet eller støy på hotellet.

På grunn av beliggenhet av hotellet var bytte av rom, som vi gjorde allerede første uke av oppholdet, ikke til hjelp for støyforholdene. Klager anfører at Ving til slutt innrømmet at det var byggearbeid på hotellet, og de fikk tilbud om kompensasjon på 1 500 kroner. Klager mener dette er en for lav kompensasjon da store deler av ferien, med hensikt også å kunne lese og skrive, falt bort på grunn av uholdbare støyforhold. Klager mener hele formålet med ferien i stor grad falt bort.

Støyen foregikk fra kl. 09.00 til 18.00 daglig, med noe mindre støy i helgene. De ble begge helt utslitt av støyforholdene etter å ha vært ute bare få timer om dagen. Hele døgnet, også i helgene var det en kontinuerlig støy fra dieselaggregat som kontinuerlig sto på.

Andre gjester klager snakket med sa at de opplevde det som å være på en gammel båt med støy fra båtmotor konstant i bakgrunnen.

Klager viser til youtube hvor han har laget en kort samling av videoklipp her: <https://youtu.be/eUzYU2xpaLM>. Dette var kun en dag av oppholdet, og langt fra den verste. Klager skriver at de har hatt utallige og lange telefonsamtaler med Ving i tillegg til klagene de har sendt.

Krav: Refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager var på reise fra den 15.11. 2019 – 06.12.2019 og bodde på et nybygget hotell som heter Arguineguin Park by Servatur (omtalt som ARGP i loggen) <https://www.ving.no/kanarioyene/grancanaria/arguineguin/arguineguin-park>. Hotellet åpnet for de første gjestene den 02.11.2019 og har fungert fint siden dag 1, dog med noen mindre oppstartsproblemer som vannavbrudd, heisstopp, nettoppkobling og lignende.

Klager tok kontakt med Vings representanter på Gran Canaria første gangen den 18.11.2019. De klaget på at de bodde en barnefamilie i leiligheten over hvor barna våknet tidlig og forårsaket støy om morgenen. Klager fikk tilbud om å bytte leilighet og byttet den samme dagen.

Neste gang klager tok kontakt var den 28.11. Da klaget de på byggestøy på hotellet. Vings representanter var ikke kjent med at det skulle forekomme byggevirksomhet på området og ba både klager og hotellets ansatte om hjelp for å finne ut mer. Klager hevdet at de hadde videoer. Hotellets personale sa at det ikke pågikk noe byggevirksomhet på hotellet. Ingen andre gjester tok kontakt vedrørende byggestøy.

Siden Ving ikke fikk nærmere beskrivelse eller bevis for byggevirksomhet reiste de til hotellet for å se. Det pågikk ikke bygging på hotellområdet. Hotellet foretok mindre etterarbeid/vedlikehold i en av blokkene, men brukte ikke maskiner ifølge hotellets ansatte og Vings representanter. Man fant til slutt ut at det pågikk arbeider på veien på oversiden av hotellet som til tider innebar kjøring av større kjøretøy i nærheten av noen av blokkene. Dette arbeid opplevdes ikke forstyrrende på de tider Vings ansatte var på hotellet. Ving ordnet uansett slik at klager fikk bytte rom igjen til et område med mer ro generelt.

Klager fikk tilbud om en kompensasjon på 1 500 kroner utbetalt til konto, eller et gavekort på 2 500 kroner. Ving anså at det ikke fantes grunn til høyere kompensasjon da støyen ikke var av den grad som normalt gir kompensasjon. Mangelen som klager opplevde ble avhjulpet med flytt til en annen blokk, og en liten pengesum for ulempen

med å flytte. Klager fikk tilbudet skriftlig. De svarte ikke på tilbudet og saken ble derfor avsluttet på reisemålet.

Den 4. mai 2020, 5 måneder senere, mottok Ving en skriftlig klage hvor klager ønsket å ta opp saken på nytt og få en ny behandling. Ifølge reisevilkårene skal en klage fremsettes uten ugrunnet opphold og Ving har en reklamasjonsfrist på 4 uker etter avsluttet ferie.

På grunn av korona situasjonen ble hotellet og reisemålet stengt i mars 2020 og Ving har for tiden ingen representanter på Gran Canaria. Ving opprettholder tilbudet om en kompensasjon på 1 500 kroner utbetalt til konto, eller et gavekort på 2 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Hotel Arguineguin Park by Servatur, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 15.11. 2019 – 06.12.2019. Totalpris 34 758 kroner.

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i at han var plaget av støy fra byggearbeider på hotellet. Klager klagde først på støy fra en barnefamilie og fikk byttet leilighet den 18.11.2019. Deretter klagde klager på støy fra byggevirkksomhet. Tjenesteyter bestrider at det pågikk byggearbeider på hotellet som skapte støy og mener det var mindre etterarbeid og vedlikehold som ble utført uten bruk av maskiner. Tjenesteyter erkjenner at det pågikk arbeider på veien på oversiden av hotellet som til tider innebar kjøring av større kjøretøy i nærheten av noen av blokkene. Ving mener dette ikke opplevdes som forstyrrende på de tider Vings ansatte var på hotellet. Ving ordnet uansett slik at klager fikk byttet rom igjen til et område med mer ro generelt.

Ving har tidligere tilbudt klager en kompensasjon på 1 500 kroner utbetalt til konto, eller et gavekort på 2 500 kroner. Etter nemndas vurdering er det sannsynliggjort at klager tidvis opplevde støy på hotellet, men at forholdet er avhjulpet på stedet. Klager fikk byttet leilighet to ganger mens han bodde der. Nemnda mener at en kompensasjon på 1 500 kroner er en rimelig utbetaling for denne ulempen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)