

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra oppussing og stengt basseng.

Dato

23.11.2017

Saksnummer

2017-02074

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Kempinski Hotel Bristol, Berlin, Tyskland i perioden 16.07.2017 - 22.07.2017. Totalpris kr. 12.818,99.

Klager anfører at Norwegian Holidays burde ha varslet klager på forhånd når det gjaldt en så omfattende oppussing på hotellet og ordnet med nytt hotell før avreise. Oppussingen var planlagt og det var mye støy.

Oppussingen ble dessuten mer omfattende utover i uken og svømmebassenget var stengt hele perioden. Klager tok saken opp med resepsjonisten, men hotellet kom ikke med forslag til løsninger. Klager hadde bestilt og betalt for et femstjerners hotell med basseng.

Klager anfører at det ikke er korrekt at Norwegian Holidays tilbød klager en løsning da de ringte. Norwegian Holidays var motvillig til å løse problemet og kompensasjon var ikke aktuelt.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 20.07.2017 kl. 23:46 skrev klager en e-post til Norwegian Holidays kundeservice og klaget på at bassenget var stengt og at de ble sjenert av støy grunnet oppussing.

Klager ringte Norwegian Holidays den 21.07.2017, dagen før hjemreisen og Norwegian Holidays informerte klager om at man er pliktig til å reklamere umiddelbart hvis man oppdager en mangel.

I Norwegian Holidays tilsvaer fra 27.07.2017 ble det forklart at Norwegian Holidays ikke kan imøtekomme klagers krav om kompensasjon fordi de ble informert for sent.

Norwegian Holidays henviser til: Generelle vilkår for pakkereiser 8.2 Kundens plikter / 8.2.3 Reklamasjon

Den reisende plikter å gi Norwegian Holidays beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel som vil gi ham rettigheter etter pakkereiseloven. Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere umiddelbart på stedet, slik at avhjelp vil være mulig. Uansett så må klage være fremsatt senest fire uker etter reisens avslutning.

Norwegian Holiday kontaktet hotellet og fikk bekreftet at det foregikk oppussingsarbeid og at bassenget var stengt. Hotellets ansatte kunne bekrefte at klager ble informert om stengt basseng ved ankomst, noe klager også har bekreftet per e-post til Norwegian Holidays. Hotellets ansatte har informert Norwegian Holidays om at klager ikke kontaktet hotellets resepsjon med en reklamasjon på grunn av dette.

Siden klager unnlot å informere Norwegian Holidays om det som ble oppfattet som mangel, fikk Norwegian Holidays ingen mulighet til å rette opp i forholdene som f.eks. å finne et tilsvarende hotell i nærheten.

Norwegian Holidays kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

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 har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at vedkommende gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir arrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at det som ble levert av arrangøren var mangelfullt. Etter beskrivelsen var det et omfattende oppussingsarbeid i gang på hotellet. Det var mye støy og hotellets basseng var stengt.

Problemet i saken er imidlertid at det ikke ble klaget umiddelbart til arrangøren. Lederen og de to bransjerepresentantene legger til grunn at det ikke er mulig for en hotellformidler å holde seg oppdatert om at det foretas arbeider på hoteller de får bestilling på.

I hotellbasen til formidlere ligger det 10.000-vis av hoteller. Etter nemndas syn må den som blir utsatt for støy og for et hotell som ikke leverer det man har bestilt, reklamere umiddelbart. I dette tilfellet ville avhjelp ha bestått i å skaffe et nytt hotell av samme standard.

Særmerknad fra forbrukernes representanter: De er enig i at det ikke vil være mulig for en hotellformidler å holde seg oppdatert om at det foretas arbeider på hoteller de får bestilling på, men presiserer at Norwegian Holidays i dette tilfellet må anses som arrangør av pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 2-2, og at de derfor må holdes ansvarlig for mangler som inntreffer uavhengig av om de har vært kjent med forholdene som mangelen bygger på.

Klage ble ikke fremsatt før natt til 21. juli. Deretter ble det ringt noen timer senere på dagtid, dagen før hjemreise. Det er uenighet om hva som ble sagt under denne telefonsamtalen. Klageren hevder at operatøren var uvillig til å hjelpe, mens operatøren hevder at klageren ble tilbudt et annet hotell, men ikke var interessert i å pakke fordi bare en natt gjensto.

Nemnda tar ikke stilling til hva som ble sagt i telefonsamtalen. Slik saken ligger an er det etter nemndas syn reklamert for sent til at arrangøren fikk noen mulighet til å avhjelpe manglene. Nemnda finner da etter omstendighetene ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)