

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, hotell Parque Santiago III, 28. november - 12. desember 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet renoveringsarbeid.

Dato

..

Saksnummer

47/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 26.855

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, hotell Parque Santiago III, 28. november - 12. desember 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet renoveringsarbeid.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne har bodd på anlegget Parque Santiago III mange ganger før.

De kjenner således anlegget godt. De betalte kr 3.600 ekstra for å få leiligheter med en rolig beliggenhet med terrasse vendt innover mot hage/bassengområde.

Den 30. november ble det igangsatt renovering av bassengområdet. Hoved bassenget ble tømt for vann, for deretter straks å bli fylt opp igjen med gravemaskiner, traktorer og lignende maskiner av ulike slag, samt mellom 20-40 mann i arbeid med hvert sitt støyende verktøy. Arbeidet pågikk fra morgen til kveld uten stopp alle dager og fortsatte slik under hele klagerne opphold.

Ca. 80 % av bassengområdet og gangveier ble avstengt og sperret for gjester.

Alle fasilitetene i forbindelse med bassengområdet var i prinsippet ubrukelige.

Det var riktignok vann i det ligge bassenget, men støynivået i området var av en slik karakter og nivå at det ikke var værendes der uansett.

Første kontakt klagerne hadde med Ving sin representant med spørsmål om hva som i alle dager foregikk i basseng og hageområdet var den 1. eller 2. desember. Klagerne ble fortalt at dette arbeidet i basseng-/hageområdet var blitt startet uten at Ving var blitt varslet på forhånd. Ving hadde fått beskjed om at utbedringen skulle være ferdig i løpet av 2-3 dager. Klager antar at dette var på et så tidlig tidspunkt at det ikke var opprettet noen «felles klageliste» som de hadde kunnet registrere seg på. Det var først senere dette tilbudet om å føre seg på denne listen fremkom.

Vings representant ba klagerne om å vente med å ta kontakt med Ving kundeservice til de var kommet hjem. Klagerne fikk ingen informasjon om alternative områder de kunne benytte.

Klagerne krever refundert hele reisens pris. Ving har tilbudt et symbolsk beløp på kr 4.000. Beløpet tilsvarer omtrent kun det klagerne betalte ekstra for en rolig hage/basseng beliggenhet. Etter klagerens mening burde det i dette tilfellet være en selvfølge å få tilbakebetalt dette tillegget for ubrukelige fasiliteter, for og deretter å utarbeide et seriøst tilbud, med en passende kompensasjon for et ødelagt ferieopphold.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Dessverre vise det seg nødvendig å foreta en rask utbedring av hoved bassenget på hotellet. Bassenget måtte tømmes. Alternativet som gjestene fikk, var å benytte søsterhotellet Parque Santiago 4 som har samme klassifisering og som ligger rette ved siden av. Dette hotellet har også stor solterrasse med flere bassenger.

Et mindre basseng på eget hotell var også tilgjengelig for gjestene.

Klagerne ankom 28.11. Arbeidet med bassenget startet 30.11. De tok først kontakt med Ving den 8.12 etter 10 dager på hotellet. Her informerte de om at de opplevde forholdet rundt utbedringen av bassenget vanskelig og ville ta saken opp med Ving etter endt opphold. Hadde klagerne tatt kontakt med Ving på et tidligere tidspunkt ville Ving sett på muligheten til å tilby å bytte leilighet eventuelt bytte hotell.

Hadde de bedt om å få et slikt tilbud de siste fire dagene av oppholdet, ville dette bli fulgt opp. Det er gitt en kompensasjon på kr 1.500 per person for to ukers opphold samt kr 1.000 for en ukes opphold.

Nemnda bemerker:

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av arbeidet og sjenansen det medførte.

Ving har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Byggearbeidene med den støy og sjenanse det medførte er å betrakte som en mangel ved pakkereisen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Har pakkereisen vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter

at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Ving var i dette tilfellet godt kjent med renoveringsarbeidene og den sjanse det medførte. Ving var følgelig kjent med at de leverte en mangelfull vare.

I den foreliggende situasjon kan Ving etter nemndas vurdering ikke høres med at gjester som ikke uttrykkelig fremsatte klage på stedet, er avskåret fra å kreve kompensasjon i ettertid. Ving var klar over problemene og hadde selv anledning til å avklare på reisemålet om noen ønsket å bytte leilighet/bosted m.v.

Nemnda finner i denne saken for øvrig ikke grunn til å tvile på at klager tok problemet opp med Vings guider slik de har opplyst.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Etter nemndas vurdering er vilkårene for å heve reisen ikke til stede.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 8.000.

Til fradrag går kr 4.000 dersom det er utbetalt. Ved vurderingen av beløpets størrelse har nemnda tatt i betraktning at klagerne har betalt kr 3.600 ekstra for å få leilighet mot hage/basseng, og at forutsetningen for dette tillegget ikke var til stede.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 8.000. Til fradrag går kr 4.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Mette Lindgren, 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.