

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. byggearbeider på stranden.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

136/15P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser Ålesund AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. byggearbeider på stranden.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg og sin samboer til Hotel Coin de Mire Attitude, Cap Malhereux i perioden 25.03.15 - 07.04.15.

Klager var misfornøyd med stranden som lå ved hotellet. De fikk ingen opplysninger om at dette var en byggeplass og fant det ut selv etter noen dager på hotellet.

Årsaken til at det tok noen dager var pga. klagers samboer som var gravid og slet med reisesyke. Første dagen var de derfor kun på hotellrommet, andre dagen ved bassenget og først den tredje dagen var de på stranden.

Skuffelsen var derfor svært stor da stranden viste seg å være en byggeplass. Stranden var ikke slik som på bildet og det var bare noen få kvadratmeter av stranden som var fin.

Der sto ingen senger av treverk på stranden slik som vist på bildet, men det lå flere stygge og skitne senger stablet langs muren. I tillegg så var det ikke så enkelt å skulle ligge på stranden og slappe av når flere tunge anleggsmaskiner var i bruk 50 meter unna. Der var gravemaskiner og trailere rett ovenfor stranden. Ettersom vann bærer lyd var det naturlig at dette ble veldig bråkete. Dessuten var det ikke noe fint å snorkle på stranden pga. de mange båtene som lå der.

Klager spurte på hotellet om hvorfor det så slik ut i strandområdet og fikk som svar at det skulle bygges noen voller e.l. mot storm/flo. Klager forsøkte å fortelle at stranden ikke var som forventet, men fikk da bryskt beskjed om at det var en offentlig strand og ikke noe de hadde noe med. Ettersom hotellservicen var ypperlig og de viste veldig god omsorg for klagers samboer var de veldig skeptiske til å «lage bråk». Klager var jo fornøyd med alt det andre på hotellet.

Klager prøvde derfor å ta taxi til annen strand for å se om den var bedre. Dessverre var selv en kort tur til butikken svært ubehagelig for klagers samboer og hun ble som regel dårlig selv om taxituren bare var på 5 minutter. Dette la en kraftig demper på turen og ettersom det var gått 6 dager var det vanskelig for klager å skulle be om nytt hotell fra Ticket.

Klager er ikke enig med Sunhotels i at de skulle ha ringt dem og klaget for å skulle kunne få kompensasjon.

Denne stranden var på ingen måte akseptabel og klager forventet å få informasjon om dette før de ankom reisemålet. Arbeidet ble påbegynt før klager reiste til Mauritius og de hadde derfor alle muligheter til å varsle klager på forhånd. Da kunne de enten avbestilt ferien eller gått gjennom andre akseptable løsninger med reisearrangøren, i stedet for å gjøre dette midt i ferien som skulle vært en tid for å slappe av.

Klager forsøkte å gå videre langs stranden for å finne et område som var i nærheten av samme standard som på bildet, men fant ikke noe som lignet. Heller ikke den «lokale» stranden var bra. Den var overbefolket av både lokale og andre turister, samt mange løshunder og det var umulig å finne en solseng til klagers gravide samboer.

Klager betalte ca. kr 36.000 for en reise som tok 25 timer til et sydhavsparadis, men endte opp med å ligge ved bassengkanten blant hylende barn. Nærmeste akseptable strand lå ca. 45 min. til en 1 time med taxi unna, uten taxiholdplass slik at de måtte gå nesten helt til Grand Baie før de tilfeldig møtte en taxi på veien. Turen var rett og slett verdiløs. Spaavdelingen på hotellet var bra, men klager kunne like gjerne dratt til Spania for under halve prisen og en fjerdedel av reisetiden.

Klager forventer en kraftig kompensasjon for denne turen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tickethar i det vesentlige anført:

Ticket har kontaktet sin agent Sunhotels på Mauritius. I og med at klager ikke tok kontakt med Sunhotels eller Ticket i løpet av ferien, fikk de ingen mulighet til å flytte klager til et annet hotell.

Sunhotels bekrefter at solsengene av treverk ikke lenger finnes på stranden da disse blir ødelagt av værforholdene og har blitt erstattet med solsenger laget av plastikk. Imidlertid finnes solsengene av tre ved bassenget.

Sunhotels skriver at arbeidene ved stranden var 200 meter fra fronten av hotellet. Strendene på Mauritius er offentlige og den perioden klager ferierte på øya hadde også innbyggerne ferie, noe som var årsaken til at det var mange folk på stendene.

Ifølge Ticket er det myndighetene som har startet byggeaktiviteten og hotellet/sunhotels har ingen kontroll over dette. Dersom det har vært værforhold som var årsaken til opprydding på stranden, så kan ingen belastes for dette. Tropiske sykkloner er vanlig på Mauritius fra januar til april og disse påvirker både floraen og faunaen på øya.

Sunhotels har tilbudt klager et prisavslag på kr 500 og Ticket et gavekort på kr 500.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren kun klager over strandforholdene, som begge parter bekrefter var lite tilfredsstillende fordi kommunen drev med oppryddings- og oppbyggingsarbeider i forbindelse med beskyttelse mot stormflo m.m.

Nemnda kan imidlertid ikke følge arrangøren, som anfører at siden det er offentlige strender på Mauritius har de intet ansvar for de forholdene gjestene tilbys.

Nemnda viser til pakkereiseloven § 3-2, hvor det fremgår at opplysninger som er gitt i kataloger eller brosjyrer eller annet informasjonsmaterieell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, regnes som en del av avtalen, med mindre opplysningene må antas å være uten betydning for kundens beslutning om å delta i pakkereisen. Etter nemndas syn er det primært strendene og bademulighetene som får turister til å reise såpass langt som til Mauritius.

Nemnda finner derfor at reisen lider av en mangel når det foretas omfattende konstruksjonsarbeider på strendene i nærheten av hotellet. Dette hadde ikke endret seg selv om klageren hadde kontaktet leverandøren mens han var på stedet. Leverandøren/Sunhotels burde etter nemndas syn orientert klageren om de endrede forholdene før han reiste, slik at han selv kunne ha valgt et annet alternativ. Nemnda ser imidlertid også at klageren burde ha kontaktet Ticket da han oppdaget at det foregikk konstruksjonsarbeider på stranden.

Nemnda finner, etter en samlet vurdering, at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 7.200.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 7.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.