

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at bassenget ikke var ferdigstilt som lovet, støy og støv i forbindelse med pågående renovering.

### Dato

05.10.2016

### Saksnummer

84/16P

### Tjenesteyter

Jarlsberg Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at bassenget ikke var ferdigstilt som lovet, støy og støv i forbindelse med pågående renovering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 3 ukers reise for to personer med innkvartering på Hotell Melia Costa del Sol, Torremolinos, i perioden 20.02.16 - 12.03.16.

I annonsering og all informasjon som Jarlsberg Reiser ga klager før avreise, fremgikk det at Hotell Melia Costa del Sol hadde svømmebasseng. Ved ankomst 20. februar ble det klart at det ikke stemte. I området hvor bassenget skulle vært, var det derimot et anleggsområde. Slik var det fortsatt ved klagers hjemreise den 12. mars 2016.

Som svar på en klage fra en av de andre reisende datert 7. mars, sendte Jarlsberg Reiser den 8. mars et svarbrev som ble hengt opp på hotellet. Klager ser på dette som en ansvarsfraskrivelse der man legger skylden på hotellet.

Ifølge en fra hotellets ledelse, som ble presentert som direktør, har dette fra hotellets side vært kunngjort i lang tid. Han tok også ut en utskrift fra hotellets datasystem i forbindelse med en booking den 9. mars. På denne fremgikk det klart at hotellet ville drive vedlikehold av utendørs svømmebasseng, terrasser og en del rom i tiden 23.11.15 - 01.03.16. Han presiserte at denne informasjonen var blitt formidlet til Jarlsberg Reiser og til alle som bestilte rom på hotellet.

Dagen etter ankomst ble klager informert om at de gratis kunne benytte bassenget til et annet hotell som lå ca. 750 m unna. Men det var ikke det klager hadde forventet og betalt for.

Under anleggsarbeidet med bassenget som daglig varte i 10 - 12 timer deltok vanligvis 10 - 20 personer. Det ble brukt boremaskiner, kranbiler, sementbiler og diverse tyngre verktøy. Støynivået var derfor svært høyt hele dagen.

I tillegg til arbeidet med bassenget ble det også arbeidet med terrassene. I den forbindelse ble det lagt eller byttet en del stålbjelker som medførte en intens hamring.

Bruk av boremaskiner, saging av betong og fliser, samt bruk av sement, førte til at det oppsto en mengde støv i området der arbeidene med bassenget pågikk.

De fleste fikk rom på den siden av hotellet som vendte ut mot dette anleggsområdet.

Etter en uke fikk en del av klagerne byttet rom. De fleste måtte allikevel slite med støyen og støvet. De fikk rom på den andre siden av bassenget der det var litt sol på balkongen, men med samme støy og støvplage. De som flyttet dit opplevde dessuten at det i den siste uken ble startet opp vedlikehold av rommene i etasjen over. Blant annet ble det foretatt boring tidlig om morgenen.

For en del av reisens deltakere som hadde astma eller lignende plager, ble dette med støv en meget ubehagelig opplevelse.

Jarlsberg Reiser har ikke overholdt informasjonsplikten slik de skal ifølge Lov om pakkereiser. Klager mener at de før de kjøpte reisen, eller i god tid før avreise, skulle blitt informert om forholdene. Samtidig med slik informasjon, mener klager de burde blitt informert om at de kunne trekke seg fra turen. Slik informasjon fikk de ikke.

Klager presiserer at alle som har deltatt på reisen har krav på erstatning/kompensasjon, enten de har sendt formell klage eller ikke. Klager forutsetter at Jarlsberg Reiser kontakter disse kundene.

Sammen med billettene fikk klager et notat fra Jarlsberg Reiser hvor det er beskrevet hvordan de burde forholde seg med hensyn til tips; blant annet:

«Ansatte på hotellet: Ca. 10 EURO pr uke pr pers.

Vi har snakket med hotellet. For at alle skal få sin del anbefaler de at dere leverer inn det dere ønsker å gi til representanter fra Jarlsberg reiser så vil de fordele dette til alle som er involvert.»

For 140 mennesker i 3 uker har klager regnet ut at dette utgjør kr 42.000. Dette med at «vi har snakket med hotellet» og at pengene skal gå gjennom Jarlsberg Reiser sine representanter synes noe betenkelig, også regnskapsmessig. Ved en sammenkomst siste dag overleverte representanten til Jarlsberg Reiser tre konvolutter til hotellet med penger fra klagers gruppe. Det ble samtidig opplyst at konvoluttene også inneholdt penger samlet inn fra tidligere grupper. Altså grupper som for lengst hadde reist hjem.

At tips er vanlig og greit nok, er en sak for seg. Men når dette kan se ut som en avtale mellom Jarlsberg Reiser og hotellet, der dette synes å kunne ha vært en del av prisforhandlingene, er det ikke like greit.

Jarlsberg Reiser har fra desember 2015 kontinuerlig hatt grupper ved hotell Melia Costa del Sol, Torremolinos. Jarlsberg Reiser må derfor ha vært klar over at bassenget ikke var der, og at det ikke ville bli ferdig før etter 12 mars. Ikke bare fordi Jarlsberg Reiser har representanter i Torremolinos, men også fordi klager har forstått det sik at ledelsen i Jarlsberg Reiser har vært der i forbindelse med disse reisene.

Ledelsen ved hotellet har i møte med klager den 9. mars, understreket at Jarlsberg Reiser hele tiden har fått korrekt informasjon om de pågående arbeidene.

I svaret fra Jarlsberg Reiser datert 17. mars, kan det synes som om at det må ha vært en eller annen form for klage eller misnøye også i tidligere gruppe.

Av den grunn skulle aktsomheten i forhold til klagers gruppe være blitt skjerpet med hensyn til informasjon om forholdene.

Annonseringen av reisene har vært gjort i bladet «Vi over 60». I klagers gruppe var de fleste deltakerne i aldersgruppen 60 - 90 år. Slik har det nok også vært i de gruppene som var der før klager. Noen av deltakerne må forventes, på grunn av alder og sykdom, å være noe svekket med hensyn til å kunne ivareta sine egne interesser på en god måte. Klager ser derfor alvorlig på at Jarlsberg Reiser har sviktet alle de som i god tro har meldt seg på reisen, i tillit til at opplysningene var korrekte.

Reiselivsbransjen kan ikke være tjent med eller bekjent av, at slike forhold som beskrevet i klagen forekommer. For brukerne av reisetilbudene er det avgjørende at det som tilbys og betales for, stemmer med de faktiske forhold.

Da Jarlsberg forlangte kr 500 som valutakompensasjon ble klager orientert om at de kunne trekke seg. Klager har bedt Jarlsberg Reiser om å få tilsendt grunnlaget for å kreve valutakompensasjon på det aktuelle tidspunkt.

Klager mener at det er et faktum at daglig leder helt siden den 19. desember 2015 har vært klar over at bassenget ikke var ferdig, og heller ikke ville bli det før gruppens ankomst den 20 februar 2016

Bildene som ble tatt under klagers opphold, viser klart at svært mye arbeide gjensto også da. Det må derfor anses som helt usannsynlig at dette ikke var kjent for daglig leder i Jarlsberg Reiser.

Slik situasjonen var burde Jarlsberg Reiser ha sjekket hvordan status var, i god tid før reisene tok til. Klager mener at daglig leder hele tiden har forsøkt å ta fokus bort fra manglende informasjon om at bassenget ikke var der. I stedet har han fokusert på støy og støv, som han gir hotellet ansvar for.

Det at støy og støv ble plagsomt, var en konsekvens av at klager mener ble «lurt» ned dit på grunn av mangel på korrekt informasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Jarlsberg Reiser har i det vesentlige anført:**

Jarlsberg Reiser hadde møte med Melia Costa del Sol i mars 2015 for gjennomgang av bestillinger for sesongen 2015/2016. Jarlsberg Reiser ble på dette møtet informert om at hotellet skulle stenge den ene blokka for oppussing fra 23. november til 15. mars, samt pusse opp bassenget i perioden 23. november til 23. januar. Oppussingen av blokken skulle ikke medføre at det ble plager for gjestene. Derfor informerte Jarlsberg Reiser kun i katalogen som kom ut i september 2015 om oppussingen av bassenget som ville foregå i desember 2015 og være klart til gruppene i februar og mars 2016.

Da Jarlsberg Reiser kom ned med gruppe 19. desember 2015 og så at arbeidet med bassenget ikke var påbegynt, hadde de møte med hotellet som informerte at kommunen allikevel ikke hadde godkjent planlagt oppussing, men de skulle starte over nyttår og være klare til gruppen som skulle komme ned 30. januar. Jarlsberg Reiser informerte derfor ikke deltakerne da de allerede hadde skrevet om oppussingen i katalogen. Den 25. januar fikk Jarlsberg Reiser opplyst fra hotellet om at arbeidet dessverre hadde tatt lenger tid enn planlagt da de fant lekkasjer som også måtte utbedres. Jarlsberg Reiser ble garantert at bassenget skulle være ferdig pusset opp til gruppen som skulle komme 20. februar. I mellomtiden kunne gjestene fritt bruke det innendørs oppvarmede bassenget på Hotel Sol don Pablo - 300 meter unna, som også var mye større.

Den 18. februar gjorde Jarlsberg Reiser de siste forberedelsene til gruppen som skulle ned 20. februar og de fikk da vite at bassenget fortsatt ikke var klart, men de var ferdig med grovarbeidet så det skulle ikke bli så mye støy og støv for denne gruppen.

Dagen etter gruppens ankomst, den 21. februar holdt Jarlsberg Reiser et informasjonsmøte for alle gjestene.

Jarlsberg Reisers representant på hotellet sendte en mail til ledelsen i Jarlsberg Reiser i Norge den 25. februar hvor han fortalte at det var mye støy på hotellet og mange misfornøyde gjester. Jarlsberg Reiser spurte tilbake om han hadde fått ordnet opp i det. Svaret tilbake var at de som ønsket å bytte rom, hadde nå fått byttet, men det var misnøye fra gjestene om at de ikke var blitt informert før avreise. Da tok Jarlsberg Reiser det som at det var bra på hotellet, men fortsatt støv og støy som de da ikke kunne gjøre noe med.

Jarlsberg Reiser i Norge ble igjen kontaktet mandag 29. februar om misnøyen blant gjestene. For å være føre var sendte de derfor ned et skriv med informasjon og beklagelse tirsdag 1. mars. Her ba Jarlsberg Reiser alle som var plaget med støv og støy under oppholdet skrive seg på en liste, slik at Jarlsberg Reiser kunne kontakte dem etter å ha hatt møte med hotellet, agent og deres representant når Jarlsberg Reisers leder i Norge skulle ned 12. mars.

Hotellet, agenten og Jarlsberg Reisers representant på reisemålet beklaget at de ikke hadde informert Jarlsberg Reiser godt nok, slik at de kunne ha informert kundene før avreise. Deretter gikk de gjennom tidligere saker behandlet av Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. I lignende saker ser Jarlsberg Reiser at det er gitt 20% refusjon som blir kr 2.800 pr. person. Jarlsberg Reiser rundet da opp til kr 3.000 pr. person, alternativt gavekort fra Jarlsberg Reiser pålydende kr 4.000 pr. person. Hotellet ønsket i tillegg å tilby gratis oppgradering fra standardrom til Deluxe-rom for gjester som ønsker å reise til Melia Costa del Sol på avgangene Jarlsberg Reiser setter opp for sesongen 2016/2017, verdi kr 2.500.

Det var ca. 100 av 180 gjester som skrev seg på denne listen og som fikk brev med beklagelse og tilbud om kompensasjon. Av disse er det 84 personer som har akseptert Jarlsberg Reisers tilbud.

I sak 83/16P [PRKN-2016-83] og 84/16P [PRKN-2016-84] fremgår det at de i møte med ledelsen har fått bekreftet at Jarlsberg Reiser har vært klar over at bassenget ikke har vært ferdig. Jarlsberg Reiser var klar over oppussingen av hotellet, men ikke bassenget. Daglig leder i Jarlsberg Reiser hadde samtale med resepsjonssjef, hotellsjef og hotelldirektør 12. og 13.

mars. Alle disse sier de ikke har gitt noen informasjon om kommunikasjon. De har henvist til Jarlsberg Reiser. Hva denne informasjonen skal ha gått ut på kan Jarlsberg Reiser dessverre ikke svare for.

Klager har påpekt at det kan ha vært en eller annen form for klager eller misnøye også i tidligere grupper. Fra de 150 gjestene som reiste med Jarlsberg Reiser i januar og i februar 2016 har de kun fått 2 klager.

Jarlsberg Reiser tillegger at de tok affære så snart de ble klar over situasjonen på hotellet. Jarlsberg Reiser skaffet alternativ bassengmulighet og de som ønsket å bytte rom fikk det. I tillegg ba de gjestene som ikke var fornøyde skrive seg på en liste, slik at ikke alle skulle behøve å sende en formell skriftlig klage etter hjemkomst.

Jarlsberg Reiser påpeker at det var 84 av de 100 som skrev seg på listen som har godtatt forslaget om kompensasjon. I ettertid har også flere av de som har sendt klage til Pakkereisenemnda akseptert dette tilbudet.

Det vises for øvrig til brev fra Jarlsberg Reiser.

### **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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Så vidt nemnda kan skjønne var arrangøren klar over at det pågikk byggevirksomhet på hotellområdet fra byggestart i januar. Etter egne opplysninger var han fra 19. desember klar over at bassengområdet skulle oppgraderes, og at arbeidet skulle starte i januar. Det legges til grunn at arrangøren i den aktuelle periode hadde en representant boende på stedet, og at daglig leder selv også besøkte hotellet i perioden fra byggestart.

Slik nemnda ser saken har arrangøren unnlatt å videreformidle opplysninger om reisemålet som han måtte forstå var av betydning for gjestenes valg av bosted. I og med at han selv besøkte området i byggeperioden og hadde en representant boende på hotellet, må han ha vært løpende orientert om at byggevirksomheten dro i langdrag. Det foreligger da opplysningssvikt, jfr. pakkereiseloven § 3-1. Under begrepet opplysningssvikt kan man sammenfatte både positivt uriktige, utilstrekkelige, misvisende eller urettmessig tilbakeholdte opplysninger om forhold som kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn i. Når informasjonsmateriale om hotellet ikke stemmer med de faktiske forhold må arrangøren etter nemndas syn korrigere og beriktige opplysningene.

Byggevirksomhet er plagsomt for alle både på grunn av støv og støy. Det som er beskrevet i klagen om mange personer i daglig arbeid med hamring, banking, boring og pussing vil være helt uakseptabelt for mange. Når det gjelder manglende bademuligheter er det etter nemndas syn heller ikke en god erstatning å tilby bassengmuligheter ca. 750 meters avstand fra hotellet.

Det er opplyst at en rekke gjester har klaget, og at de fleste klagerne har godtatt et prisavslag på ca. 20% av reisens pris. 16 klagere skal visstnok ikke ha godtatt tilbudet.

Gjestenes toleransegrense vil etter nemndas syn være ulik. Klageren burde ha fått korrekte opplysninger og en mulighet til å trekke seg fra reisen. Det dreier seg om eldre mennesker hvor rolige omgivelser og gode hotellfasiliteter er en svært viktig del av ferieopplevelsen.

Når det gjelder prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene finner at det bør gis et prisavslag på 50% av reisens pris i dette tilfellet, hvilket utgjør kr 12.000.**

**Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, bemerker at pakkereisenemnda tidligere har anbefalt prisavslag tilsvarende 20% av reisens grunnpris ved lignende klage på byggearbeider. Mindretallet er enig med nemndas flertall i at prisavslaget i dette tilfellet bør settes høyere, og finner et prisavslag på 30% som passende.**

For ordens skyld nevnes også at arrangøren har adgang til å justere reisens pris opp eller ned hvis det er tatt forbehold om dette i reisevilkårene, dersom årsaken er endringer i offentlige skatter og avgifter eller i valutakurs. Varsel om prisøkning må gis senest den 20. dagen før avreise. Prisøkning på mer enn 10% gir kunden rett til å gå fra avtalen uten kostnader for seg.

Når det gjelder tips, skal dette være en frivillig ordning. Etter nemndas syn er det klare betenkeligheter ved å samle inn tips fra en større gruppe da man lett mister kontrollen med hva som blir gitt, og til hvem.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 12.000.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Benedicte Tørresby, 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.*