

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

96/16P

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 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.

Klager viser til sak 83/16P og 84/16P.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Jarlsberg Reiser har i det vesentlige anført:

Da klager henviser til sak 83/16P og 84/16P, kan Jarlsberg Reiser ikke se at det fremkommer noen nye momenter som de ikke har tatt opp i sine svar på disse klagenes.

Jarlsberg Reiser henviser til sine svar i sak 83/16P [PRKN-2016-83] og 84/16P [PRKN-2016-84].

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.

Arrangøren må etter nemndas syn ha vært klar over at det pågikk byggevirkksomhet 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 byggevirkksomheten 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.

Byggevirkksomhet er plagsomt for alle både på grunn av støv og støy. Det som er beskrevet i de forskjellige 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 i flere hundre meters gangavstand fra hotellet. Opplysningssvikten er etter nemndas syn spesielt graverende i dette tilfellet, hvor arrangøren henvendte seg til eldre mennesker. Turen ble blant annet annonsert i bladet «Vi over 60». Klagen gjelder syv personer.

Gjestenes toleransegrense vil etter nemndas syn være ulik. Klagerne burde etter nemndas syn 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 prisavslaget 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. Pris for syv personer er oppgitt til kr 98.000. Samlet beløp som anbefales tilbakebetalt til de forskjellige reisende blir da kr 49.000. Hvis det tidligere skulle være utbetalt noen kompensasjon, kommer denne til fradrag.

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.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris, hvilket utgjør kr 49.000. Hvis det tidligere skulle være utbetalt noen kompensasjon, kommer denne til fradrag.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.