

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra demonstrasjoner.

Dato

21.06.2018

Saksnummer

2018-00842

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Yaiza Sol, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 31.01.2018 - 14.02.2018. Totalpris kr. 22.651.

Klager valgte hotell Yaiza Sol fordi det er solgt som et "nyoppusset hotell med høy og rolig beliggenhet".

Klager opplevde konstant og voldsom støy fra nabohotellet Atlantic, fra kl. 08 til ca. kl. 18.00. Støyen ble laget av en gruppe menn, ca. 10-15 stk., som slo på blikklokk, skrek, tutet og på alle mulige måter lagde høyest mulige ubehagelige lyder. Det var umulig å sitte ute på terrassen på grunn av støyen. Det ødela klagers ferie.

Mye av grunnen til at de valgte å reise, var for å kunne kose seg på terrassen og nyte utsikten. De fikk ikke sove lenger enn til kl. 08.00 og de kunne ikke oppholde seg på rommet før på kvelden og måtte ut tidlig på morgenen og først komme tilbake til rommet sent på ettermiddagen. Klager ble fortalt at de hadde holdt på i flere uker.

Klager mener de burde fått muligheten til å avbestille, siden de aldri ville ha reist dersom de hadde visst om hva slags forhold det var der nede.

Klager forsøkte å få snakke med representanten fra TUI, men det tok flere dager å få svar på telefonen, og da de endelig fikk svar så sa de at de ikke kunne gjøre noe med støyen og at klager kunne klage etter hjemkomst.

Både nabohotellet G Nachosol Atlantic og Yaiza Sol deler resepsjon, og resepsjonisten sa at de som laget støy, var misfornøyde arbeidere, som ikke hadde fått lønn på 2,5 måned for utført oppussing av hotellet. Resepsjonisten informerte klager om at de allerede

hadde sittet der i flere dager før klager ankom. Klager mener TUI hadde hatt muligheten til å advare klager før avreise eller tilby klager et annet bosted mens de ferierte på Gran Canaria, men de gjorde ingen av delene. TUI skriver at støyen ikke var ille nok til å heve kjøpet, og tilbød først kr. 849 kr i kompensasjon. TUI skriver også at de ikke kan lastes for demonstrasjonen. Det føler klager er en bagatellisering av, og ansvarsfraskrivelse fra, klagers ødelagte ferie. I tillegg virker det ikke som at de har tatt seg bryet med å sjekke faktaene så nøye, siden

de antok at støyen startet 7. februar. Det kan være den datoen klager endelig fikk tak i en representant, men klager gjorde det klart for representanten at de hadde prøvd å få tak i dem i flere dager. Klager fikk sin informasjon fra resepsjonisten som tydeligvis var godt informert. Klager finner det merkelig at ikke TUI har vært bedre informert om støyen.

Klagen omhandler et ulidelig høyt støynivå, forårsaket av en gjeng voksne menn, som satt utenfor hotellet med det formålet å lage ubehagelig støy. Støyen varte under hele oppholdet, fra tidlig om morgenen til kvelden. Det var så høyt at det var umulig å oppholde seg på rommet. Klagen omhandler ikke byggestøy. Klager trodde de skulle få hjelp av TUI på stedet da noe av tryggheten ved å velge en pakkereise jo er at man skal bli noe ivaretatt dersom det oppstår situasjoner hvor man trenger lokal ekspertise. Klager føler det utrygt når det viser seg at representanten er utilgjengelig og ikke engang prøver å finne en bedre løsning i løpet av oppholdet.

Klager krever heving av kjøpet og kr. 22.651 refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI anfører at demonstrasjonene ble utløst etter en intern sak mellom et byggefirma og deres arbeidere. De involverte hotellene har betalt for byggingen/renoveringen, og det er derfor en intern sak mellom byggefirmaet og deres arbeidere. Hverken TUI eller hotell Yaiza Sol har hatt noe med demonstrasjonene å gjøre og dette forholdet var utenfor deres kontroll. TUI kan følgelig ikke se at de kan stilles til ansvar i denne saken.

TUI anfører at de først fikk høre om demonstrasjonene den 07.02.2018 og de har derfor gått ut fra at dette var den første dagen med demonstrasjon. TUI har forstått at demonstrasjonene var forstyrrende for klager og tilbød prisavslag ut i fra at forholdene startet den 07.02.2018. Da klager gjorde TUI oppmerksom på at det hadde vært demonstrasjoner fra de ankom Gran Canaria den 31.01.2018, har de høynet sitt tilbud om prisavslag.

TUI informerer om at hotellene i Puerto Rico ligger veldig tett. Under hotellteksten på TUIs nettsider fremgår blant annet følgende:

Yaiza Sol er et barnefritt hotell med høy og rolig beliggenhet i solsikre Puerto Rico-dalen. Hotellet har bare 19 leiligheter. Hotellområde med lokaltrafikk. I 2018 pågår det

byggearbeid i nærheten av hotellet mandag-lørdag kl. 8-19, som til tider kan oppleves forstyrrende.

Under TUIs generelle informasjon fremgår følgende under Forstyrrelser: "Mange av våre hoteller ligger i populære ferieområder med folkeliv og aktiviteter både om dagen og om kvelden. Lydnivå og uroligheter kontrolleres av de lokale myndighetene. Dagliglivet går sin gang også i turistsonen. Du kan derfor oppleve henting av søppel, vareleveranser, aggregater til luftkondisjonering. Har hotellet bar må du regne med at noen rom kan forstyrres av musikk og støy fra andre gjester. I muslimske land kan utropene fra moskeene høres fra de fleste hotellene. Våre hotellkontrakter inngås året i forveien. Det kan derfor i mellomtiden ha startet byggearbeider. Byggearbeid er for øvrig vanlig i turistområder, så du bør være forberedt på det. Byggearbeider på hotellet er det mulig å regulere, men utenfor hotellet er det vanskelig å styre."

TUI har tilbudt klager 20% av dagsandel for de berørte dagene. Videre mener TUI at nevnte støy ikke gir grunnlag for å heve kjøpet og tilbakebetale hele reisesens kostnad.

Klager fikk tilbud om kr. 2.500 i prisavslag eller et reisegavekort på kr. 5.000. TUI utbetalte et prisavslag til klager den 20. mars 2018 på kr. 2.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

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.

Nemnda legger til grunn at støyen, som er beskrevet i klagen, varte i de 14 dagene klageren oppholdt seg på Gran Canaria. Etter nemndas syn faller støyen ikke inn under noen av de forbeholdene som er tatt i arrangørens spesielle vilkår. Spørsmålet blir etter dette om noen kan holdes ansvarlig når støyen med overlegg utføres av misfornøyde bygningsarbeidere som etter det som er beskrevet ikke hadde fått utbetalt lønn.

Etter nemndas syn burde det ha vært mulig å få stanset demonstrasjonen hvis man hadde gått inn for det. Etter situasjonsbeskrivelsen klageren gir var det tilnærmet umulig å få kontakt med arrangørens stedlige representant før det hadde gått flere dager. Det var derfor ikke mulig å få lagt press på hotellet. I et land som Spania med et meget godt utbygd politikorps både lokalt og regionalt fremstår det som rart at demonstrasjonen fikk fortsette uten at politiet grep inn. Politiet må imidlertid tilkalles, og det er mulig at

hotellet ikke ville gjøre det, spesielt fordi det ser ut til at reisearrangøren ikke ba om at dette ble gjort.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at reisen led av mangler, og at arrangøren ikke gjorde tilstrekkelig for å avverge følgene, verken ved å tilby annet hotell eller legge press på hotellet for å få en slutt på tilstanden.

Nemnda kan imidlertid ikke se at forholdet ligger slik an at avtalen kan heves på grunn av manglene, jfr. pakkereiseloven § 6-3. Formålet med en feriereise er stort sett ikke å oppholde seg på et hotellrom på dagtid, men nemnda er enig i at det er en stor ulempe ikke å kunne benytte terrassen om ettermiddagen eller få mulighet til å sove litt lenger enn til kr. 08.00 om morgenen.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter samlet vurdering at det gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 9.100.

Nemndas mindretall, reiselivsrepresentantene finner at prisavslaget passende kan settes til 20%.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 9.100. Kr. 2.500, som allerede er utbetalt, går til fradrag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)