

# 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

83/16P

### 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.

Klager påklager mottatt tilbud om erstatning fra Jarlsberg Reiser på kr 6.000. I tillegg til skriftlig klage til Jarlsberg Reiser og diverse vedlegg, opplyste Hotel Melia's direktør at Jarlsberg Reiser hele tiden har vært orientert om ombyggingen på hotellet.

Jarlsberg Reiser har hatt en egen representant boende på hotellet fra begynnelsen av november 2015 og han bodde fremdeles på hotellet under hele klagers 3 ukers opphold. I tillegg har eier og daglig leder reist ned til hotellet med grupper ca. hver 3. uke høsten 2015 og vinteren 2016.

Daglig leder og deres faste representant, samt selskapets agent i Torremolinos har hele tiden vært godt kjent med den pågående byggevirkksomheten på hotellet, men har til tross for dette, helt bevisst unnlatt å informere klager om forholdene.

Klagers ble informert om at reisen skulle koste totalt kr 27.000 for 2 pers.

Klager er informert om at Jarlsberg Reiser ikke har blitt ekstra belastet pga. valutaendringene. Det virker da urimelig at klager blir belastet med kr 1.000 for valutatillegg.

Pga. støynivået og mye støv fra byggeplassen var det problematisk å lufte på rommet. Balkongen på klagers hotellrom var et svært uegnet sted å oppholde seg. Andre utearealer på hotellet var av samme årsak like uegnet som oppholdssted.

Klager er av den klare formening at Jarlsberg Reiser i dette tilfellet, og mot bedre vitende, bevisst har unnlatt å informere klager om at de ikke kunne levere det produktet de hadde kjøpt og betalt for.

I prospektet/brosjyren klager mottok fra Jarlsberg Reiser opplyses det om at alle rommene er like, alle med sjøutsikt og balkong. Det opplyses også om et utendørs svømmebasseng på hotellet, som forøvrig også er avbildet i brosjyren. Den samme informasjonen fikk de også muntlig av daglig leder, og det var på denne bakgrunn klagers feriereise ble bestilt og betalt.

Klager vil også presisere at i tidsrommet fra de bestilte/betalte reisen og frem til avreise, mottok de aldri noen form for informasjon fra Jarlsberg Reiser om at det ikke fantes utendørs basseng på hotellet, men i stedet en svært så omfattende byggeaktivitet med div. støyende maskiner og kraner m.m.

Klager erfarte allerede på morgenen dagen etter ankomst mye støy og støv fra denne byggeplassen. Dette konfronterte klager daglig leder og eier med på informasjonsmøtet samme dag. Klager fikk da tilbud om å benytte et svømmebasseng på et annet hotell. Dette var for klager en uakseptabel løsning. Daglig leder forsøkte også å bagatellisere den meget plagsomme støyen og støvet fra byggeplassen.

Når Jarlsberg Reiser har en stedlig reiseleder og en egen agent på stedet, i tillegg til at daglig leder har besøkt hotellet jevnlig i vinter, stiller klager seg uforstående til at de ikke ble kontaktet i god tid før avreise fra Norge for å bli informert om de faktiske forholdene på stedet som de skulle bo på i hele 3 uker.

Jarlsberg Reiser plikter å underrette kunder når de ikke kan levere det produktet de har betalt for. Hadde klager blitt gjort kjent med de rådende forhold, så ville de enten valgt å heve kjøpet eller utsatt ferien til et senere tidspunkt. Denne muligheten fikk de aldri.

For klager ble dette et plagsomt opphold med meget sjenerende støy og støv som i tillegg har medført at balkongen har vært helt ubrukelig.

Det sier seg selv at dette ikke kunne bli en trivelig og avslappende ferie, når arbeidet rett på utsiden av hotellet startet tidlig om morgenen og først ble avsluttet kl. 18.00 - 19.00 om kvelden.

Klager forventer at Jarlsberg Reiser tar konsekvensen av at de med fullt overlegg har unnlatt å informere om disse graverende forholdene, og innrømmer en rettmessig erstatning/kompensasjon.

Uavhengig av Jarlsberg Reisers gjentatte forsøk på bortforklaringer, så er det deres ansvar og simple plikt å levere det produktet klager har betalt for.

Når de ikke er i stand til det, har klager krav på å bli varslet slik at de kunne hevet kjøpet eller utsatt ferien til et senere tidspunkt.

Markedsføringsloven. Kapittel 2. Handelspraksis overfor forbrukere § 7, § 8 og § 9 beskriver dette klart.

Klager forventer full erstatning for en totalt mislykket og et svært plagsomt 3 ukers opphold på Hotell Melia.

### **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 en 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.

Når det gjelder valutatillegg avtaler Jarlsberg Reiser priser i euro. Da de kalkulerte turene i mars 2015 stod euroen i kr 8,5, Da de gjennomførte disse turene stod euroen i kr 9,5. Det er en økning på over 10%. Jarlsberg Reiser tok kun kr 500 i tillegg som blir ca. 3,6%. Jarlsberg Reiser har følgelig tatt den største kostnaden.

Sammen med faktura sendt ut i slutten av desember 2015 la Jarlsberg Reiser også ved et brev angående valutatillegg.

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 avhjelpes 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 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. I følge vedleggene ble reisen betalt 25. desember.

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. Når det gjelder manglende bademuligheter er det etter nemndas syn heller ikke en god erstatning å tilby bassengmuligheter ca. 300 meter i 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 har opplyst at han ville ha avbestilt reisen hvis han hadde fått korrekt informasjon om reisemålet.

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 14.000.**

**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. Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 14.000.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, 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.*