

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag tilsvarende prisen for 6 hotelldøgn og transfer flyplass-hotell t/r.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

97/14P

### Tjenesteyter

Asiaspesialisten

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag tilsvarende prisen for 6 hotelldøgn og transfer flyplass-hotell t/r.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte i desember 2013 en reise til Thailand for to voksne og to barn.

De skulle bo på New Nordic Hotels VIP2, et helt nytt hotell i Jomtien utenfor Bangkok fra 03.-10.03, og skulle bli hentet på flyplassen ved ankomst. Før klager bestilte reisen kontaktet han Asiaspesialisten og fikk bekreftet at byggeaktiviteten var avsluttet og at de ikke ville komme til en byggeplass med støy.

Da de ankom Bangkok var det ingen der til å hente dem. Klager ringte så hotellet og etter å ha ventet i to timer ble de hentet.

Ved ankomst hotellet fikk de tildelt et rom med utsikt til et nabobygg som var under oppføring. Klager kontaktet da umiddelbart resepsjonen og fikk tildelt et nytt rom.

Der gikk den ene soveromsdøren i vranglås og det tok en drøy times arbeid før vaktmesteren hadde demontert låsen og satt inn ny lås og dørvrider.

De gikk så ut for å bade i hotellets basseng, og oppdaget da at det var byggeaktiviteter på alle kanter med jevn støy fra vinkelslipere og sager og kontinuerlig banking fra morgen til kveld. Det vises til bilder som klager har fremlagt.

Neste dag besluttet de å forlate hotellet da de ikke hadde noe ønske om å bo slik lenger. Ved utsjekking opplyste de at de flyttet på grunn av støy og byggeaktiviteten. Klager reklamerte samme dag til Asiaspesialisten.

Etter hjemkomst har klager sendt krav om prisavslag tilsvarende prisen for 6 hotelldøgn og transfer flyplass-hotell t/r, totalt kr 5.258, på grunn av mangelfulle og uriktige opplysninger om hotellforholdene og hotelltransferen som ble forsinket ved ankomst og ikke ble benyttet på returen.

Klager tilbakeviser at hans reklamasjon er for sent fremsatt. De fikk ikke tilbud om bytte av rom ved utsjekking og Asiaspesialisten responderte ikke før etter to dager på klagers e-post som ble sendt da de flyttet ut av hotellet. Det er derfor ikke grunnlag for å hevde at prisavslag er avskåret fordi reisearrangøren ikke fikk anledning til å avhjelpe mangelen.

### **Asiaspesialisten har i det vesentlige anført:**

Asiaspesialisten tilbakeviser at de ikke har gitt korrekt informasjon om hotellforholdene ved New Nordic Hotels. Både før bestilling og før avreise informerte de klager om at det var noe byggeaktivitet på området, men samtidig at de mente det ikke ville få noen betydning for klagers opphold med hensyn til støy.

Klager var således oppmerksom på at det var byggeaktivitet.

Asiaspesialisten bemerker videre at klager og hans familie ankom hotellet 03.03 og flyttet ut på morgenen den 04.03. At de ikke ble møtt på flyplassen og at de byttet rom rett etter ankomst har vært ukjent for Asiaspesialisten frem til nå. De har ikke på noe tidspunkt blitt forespurt om å hjelpe til med å finne en annen leilighet eller hotellrom for klager og hans familie. De ble først gjort oppmerksom på forholdene da klager sendte dem en e-post etter å ha flyttet ut av New Nordic Hotel.

Ut fra klagers korte e-post oppfattet de det slik at han ville ta saken opp med dem etter hjemkomst og at saken således kunne stilles i bero inntil da.

Asiaspesialisten beklager de problemer klager fikk, men de kunne ha løst saken på en veldig tilfredsstillende måte for klager om han bare hadde latt dem få muligheten til det. Det er pr. april 2014 ca. 14 forskjellige bygninger tilhørende New Nordic i Thailand i det samme området, og de aller fleste av disse er overhodet ikke i nærheten av støy og byggevirksomhet.

Klager er tilbudt kr 1.500 i prisavslag for den byggestøyen han opplevde. Asiaspesialisten avviser at det er grunnlag for ytterligere prisavslag da de ikke fikk muligheten til å løse problemet på stedet.

### **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. Turarrangørens har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Det fremgår av det vedlagte billedmaterialet at det var stor byggeaktivitet i området. Videre fremgår det av andre vedlegg, blant annet skriftlig informasjon fra Asiaspesialisten, at det skulle ferdigstilles til sammen 7 bygg i perioden 1.8.13 til 1.9.14.

Nemnda legger etter dette til grunn at området hotellet lå i var et anleggsområde med pågående arbeid, som skapte støy og lite hyggelige forhold. Nemnda viser til de bildene som er vedlagt som viser hele området som et anleggsområde.

Nemnda legger videre til grunn at klageren oppga byggestøy og anleggsvirksomhet som årsak til at han og familien flyttet fra hotellet da de henvendte seg i resepsjonen. Han fikk til tross for dette ikke noe tilbud fra hotellets side om å flytte til et annet og mer skjermet hotell eller bygg som hotellgruppen disponerte.

Arrangøren Asiaspesialisten har ikke stedlige representanter på reisemålet. Klageren sendte imidlertid en reklamasjon per email dagen etter ankomst, samme dag som familien flyttet ut. Emailen ble sendt til hovedkontoret i Norge.

Emailen ble besvart av arrangøren etter to dager. Nemnda er klar over at det er tidsforskjell mellom Asia og Europa, men når feriens varighet kun er 7 døgn på reisemålet, er det forståelig at klageren ikke ble på et uakseptabelt oppholdssted slik at store deler av ferien ble mer eller mindre ødelagt, for å avvente arrangørens behandling av saken. Klageren hevder dessuten at Asiaspesialistens reisevilkår ikke inneholder noen henvisning til Alminnelige vilkår for pakkereiser. Disse fikk klager først oversendt etter hjemkomst. Arrangøren kan da ikke påberope seg unnlatt eller mangelfull reklamasjon, jfr. § 8-1 annet ledd. Arrangøren har ikke imøtegått denne opplysningen.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på et prisavslag. Klageren fant selv et annet overnattingsalternativ som han dekket utgiftene til.

Prisavslaget settes til hotellets kostende i 6 netter som ikke ble benyttet - kr 4.758, - samt kostnaden for forhåndsbetalt transport fra hotellet til flyplassen, anslått til kr 500, til sammen kr 5.258.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 5.258.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge 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.*