

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy på hotellet.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00948

Tjenesteytere

Detur Norway AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et standard rom med alt inkludert på Hotell Ifa Buenaventura, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 14.02.2018 - 21.02.2018. Totalpris kr. 14.019.

Klager valgte en reise med alt inkludert for å være mest mulig på hotellet for å slappe av sammen med sin sønn.

Etter to dager begynte støyen. Det viste seg at alle balkongene på den ene fløyen av hotellet skulle ha nye rekkverk. For å montere disse måtte det bores minst 8 hull i betong per balkong, 8 etasjer x 7 balkonger ganger hull er lik 448 borer i betong. Dette ikke kan karakteriseres som mindre vedlikehold da det var fire - seks personer som skulle utføre arbeidet. De brukte ca. en dag per etasje. Hvert hull tok ca. 1 - 2 minutter å bore, det vil si at de boret ca. 7,5 - 14 timer med effektiv boring i løpet av de fire dagene da arbeidet pågikk. Boring i betong er en svært høylytt støy, spesielt siden betong bærer lyden svært skjærende i alle retninger.

I løpet av ferien forsøkte klager å få kontakt med Deturs representanter flere ganger, først per telefon, men fikk ikke svar på klagen. Den 20.02.2018 sendte han en klage. Klager ringte tre ganger og fikk beskjed at Detur skulle kontakte klager, men det skjedde ikke.

Før avreise sendte klager Detur et ønske om rom mot bassengområdet og så høyt oppe som mulig grunnet vanskeligheter med å sove dersom det var trafikkstøy. Ønsket om å bli plassert høyt oppe ikke ble imøtekommet.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt pr e-post med Deturs salgsavdeling dagen før hjemreisen og informerte om at de ble sjenert av støy og at hotellet hadde vært en byggeplass den uken de hadde feriert der.

Klager fikk til svar at han måtte kontakte Deturs lokale representanter på destinasjonen. Deturs "headrep" gikk umiddelbart til hotellet for å undersøke saken uten å oppnå direkte kontakt med klager. I følge hotellet hadde det i to dager blitt utført noe nødvendig vedlikeholdsarbeide på balkonger på et nærliggende bygg. Klager har ikke kontaktet Deturs representanter eller hotellet om dette og eventuelt fått tilbud om rombytte. I hotellets fellesarealer har det ikke blitt utført noe bygningsarbeide. Det eneste som kan ha medført støy var vanlig vedlikehold som f.eks gressklipping eller lignende.

Detur hadde mange gjester fra de fire nordiske landene på hotellet i samme periode som klager, uten at noen av disse har påpekt at de ble forstyrret av støy.

Klager skriver at han har forsøkt å kontakte Deturs lokale representanter. Detur har 24 timers åpen telefon på destinasjonen og de har ikke mottatt noen samtale angående denne saken. I tillegg hadde Detur faste besøkstider på hotellet uten at klager oppsøkte guidene. Disse tidene fremgikk av Deturs informasjonsmateriale på hotellet.

Detur kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Detur Norway 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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren har dokumentert at han klaget til arrangøren pr. mail 20. februar 2018, dagen før hjemreise. Det er ikke fremlagt noen telefonlogg som eventuelt kan underbygge

at klageren forsøkte å få kontakt med en stedlig representant tidligere i uken. Det er opplyst at det var guider til stede på hotellet ved fire anledninger den uken klageren var gjest. Disse ble heller ikke kontaktet.

Arrangøren har en ubetinget rett til å forsøke å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at den som har noe å klage over tar kontakt med arrangørens representanter straks en uønsket situasjon oppstår. Hadde klageren gjort det kunne han muligens ha blitt tilbudt et annet rom eller å flytte til et annet hotell.

Slik saken nå ligger an kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)