

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

115/16P

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 12.03.16 - 03.04.16.

I annonsering og all informasjon som Jarlsberg Reiser ga klager før avreise, fremgikk det at Hotell Melia Costa del Sol hadde svømmebasseng. Dette skulle også være oppvarmet.

Via venner som kom hjem fra Costa del Sol noen dager før klager skulle reise, ble de gjort oppmerksom på at bassenget fortsatt var stengt. Per telefon til Jarlsberg Reiser dagen før avreisen, fikk de til svar at de akkurat hadde fått vite om dette.

Ved ankomst Hotel Melia, så de at de bodde rett over en anleggs plass. Neste morgen kl. 08.00 startet bråket. Det var til sammen ca. 20 personer i arbeide. Skjæring av keramiske fliser, mer eller mindre kontinuerlig hver dag fra kl. 08.00 - 19.00 i en hel uke. De kunne ikke sitte på terrassen eller åpne vinduet pga. støv og støy. Klager flyktet til stranden og leide solsenger der. Klager fikk ikke hjelp da de ba om å få byttet rom. Dette burde blitt opplyst på forhånd. Hadde de blitt informert, ville de ha avbestilt reisen.

Da en i klagers reisefølge ble frastjålet penger, visakort og telefon på stranden, fikk de ingen hjelp hverken fra hotellet eller Jarlsberg Reisers representant.

Klager er dessuten uenige i oppsettet når det gjaldt tips. Tips gir man for ekstra service eller ekstra hjelp. Et eldre par fortalte at det hadde tatt en stor del av deres reisekasse.

Klager skriver at de fikk en beklagelse fra Jarlsberg Reiser 7. og 18. april hvor det fremgår at de vil tilby en kompensasjon på kr 1.500 per person, men klager har ikke akseptert

kompensasjonen. Klager gjør oppmerksom på at de også måtte leie solseng og håndkle den 1. uken da bassenget var stengt til 5 euro per dag per person i en uke.

I brevet av 7. april skriver Jarlsberg Reiser: «Dere har her fått opplysninger om mulighet for at bassenget ikke var klart, underforstått da at det ville kunne være noe arbeid som gjensto». Klager mottok denne beskjeden, men ble aldri informert om at plassen rundt bassenget var en anleggs plass med ca. 20 arbeidere som kuttet keramiske fliser fra 08.00 til 19.00 hver dag i en uke. Da de tidligere hadde vært på samme sted, visste de at stranden lå rett over strandpromenaden. Det at det ikke var vann i bassenget, var derfor ikke noe vesentlig problem. Problemet var å bli vekket kl. 08.00 av et fryktelig bråk og at det var umulig å åpne døren til balkongen i en tredjedel av ferien. Klager hadde rom en etasje over bassenget.

Klager krever ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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 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 25. januar ble Jarlsberg Reiser fortalt at det fortsatt pågikk oppussing og at den ville pågå i 3 - 4 uker til. For å være på den sikre siden informerte Jarlsberg Reiser da gjestene i skrivet de sendte med fakturaen at det var muligheter for at bassenget ikke var klart.

Hotellet, agent og Jarlsberg Reisers representant beklaget at de ikke hadde informert godt nok, slik at Jarlsberg Reiser kunne informert kundene i forkant.

I lignende tilfeller behandlet av reklamasjonsnemda for pakkereiser kan Jarlsberg Reiser ikke se at noen av klagerne har fått medhold, da de har blitt informert på forhånd. Allikevel ønsker Jarlsberg Reiser å tilby en kompensasjon på kr 1.500,- pr. person som refunderes til bankkonto. Alternativt kan de gi et gavekort på reise med Jarlsberg Reiser AS til en verdi av kr 2.000 med gyldighet i 2 år.

I telefonsamtale med en av de to som denne saken omhandler ble Jarlsberg Reiser den 15. april informert om at hun godtok tilbudet om refusjon av kr 1.500 med begrunnelse av at hun ønsket å bli ferdig med saken. Den andre personen som denne klagen omhandler har ikke akseptert 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.

Klageren fikk opplysninger om byggevirkksomhet i bassengområdet av venner som akkurat hadde kommet hjem fra hotell Melia. Han ringte arrangøren, som hevdet at man akkurat hadde blitt gjort oppmerksom på at bassenget fortsatt var stengt. Da klageren ankom hotellet var det ikke så mye det at bassenget var stengt som opptok ham, men det faktum at han bodde rett over en anleggs plass med ca. 20 personer i daglig arbeid, blant annet beskjeftiget med å skjære keramiske fliser fra kl. 08.00 til kl. 19.00 hver dag i en uke. Terrassen kunne ikke benyttes, og de måtte være ute av hotellet ved 08-tiden om morgenen. Etter alle klager og forhandlinger med skuffede gjester som forlot hotellet den samme dagen som klageren ankom, må arrangøren etter nemndas syn ha vært klar over at det fremdeles pågikk byggevirkksomhet på hotellområdet. Det var også en stedlig representant for arrangøren til stede hver dag.

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 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. Klageren forlot hotellet tidlig og badet fra stranden. Dette medførte daglige utlegg til leie av solstoler og håndklær. 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».

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 et prisavslag på 50% av reisens pris for den første uken av ferien er passende. I brosjyrematerialet er det opplyst at turen koster kr 13.500 pr. person. Det er videre i andre saker opplyst at det er innkrevd et valutapåslag på kr 500 pr. person. Nemnda legger etter dette til grunn at turen kostet kr 28.000. En tredjedel utgjør kr 9.330. 50% av dette beløpet blir kr 4.660, som nemndas flertall avrunder til kr 4.700. Det er opplyst at det er overført kr 1.500 til den ene klagerens konto. Flertallet anbefaler derfor at det blir utbetalt kr 3.200.

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.

Når det gjelder tyveri av penger, kredittkort og telefon er dette en forsikringssak. Det er imidlertid uheldig at det ikke var mulig å få noen hjelp fra arrangørens representant da forholdet skulle politianmeldes. De fleste som velger å reise med en gruppereise gjør nettopp det for å føle trygghet.

Når det gjelder tips, skal dette være en frivillig ordning. Etter nemndas syn er det klare betenkeligheter ved å samle inn tips fra en større gruppe da man lett mister kontrollen med hva som blir gitt, og til hvem.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris for den første uken, fratrullet kr 1.500 som allerede er utbetalt. Samlet beløp blir etter dette avrundet kr 3.200.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.