

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at en uke ble ødelagt av forberedelser til idrettsarrangementet Ironman.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

338/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at en uke ble ødelagt av forberedelser til idrettsarrangementet Ironman. Klager ble ikke informert om dette ved bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med begrenset havutsikt på Hotell Vanity Golf, Alcudia, Mallorca i perioden 12.09.15 - 26.09.15.

Da klager bestilte sin reise hos Vings kundesenter i Bjørvika den 4. mai 2015 fikk de ingen informasjon om arrangementet Ironman eller eventuelle ulemper knyttet til forberedelsene. Klager mener Ving ikke har oppfylt sin informasjonsplikt. Klager hadde feriert i Alcudia tidligere og derfor bestilte de rom på Vanity Golf som ligger tett opp til den langstrakte, fine stranden i Alcudia.

Klager opplevde en uke med forberedelser til idrettsarrangementet Ironman, noe som i vesentlig grad forringet kvaliteten på den siste av klagers to ferieuker. Det ble satt opp store telt og gjerder over større områder av stranden. Lastebiler og anleggsmaskiner kjørte uavbrutt på stranden. Etter at høyttaleranlegget var rigget opp, ble stillheten brutt av gjallende og svært forstyrrende lydprøver og «stevnemusikk». Mot slutten av uken medførte forberedelsene også arbeid utover natten med mye og sjenerende støy.

Forberedelsene til arrangementet berørte alle hotellene langs «klagers del» av stranden. Klager har vanskelig for å se hvordan Vings personale på reisemålet kunne løst klagers problem dersom de hadde kontaktet guidene.

Klager hadde bestilt opphold på Vanity Golf nettopp for å bo nær stranden og bykjernen, så en eventuell flytting til et mindre egnet og usentralt hotell i forhold til stranden og som ikke var berørt av forberedelsene, ville ikke vært aktuelt.

Flere gater ble avstengt og da de skulle på utflukt, kunne ikke bussen kjøre frem til klagers hotell. Ved hjemreisen den 26. september måtte klager gå med all sin bagasje - inkludert en sykkelkoffert på 25 kg. - til et annet hotell for å bli hentet før avreise til flyplassen.

Klager krever et prisavslag på kr 10.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Arrangementet Ironman arrangeres 2 ganger hvert år i Alcudia. En gang i mai og en gang i september.

I god tid, og i forbindelse med at reiser til Mallorca legges ut for salg, oppdateres informasjonen om arrangementet på Vings nettsider, under Reisemålsfakta. Den 8. januar 2015 ble den skriftlige informasjonen i henhold til arrangementet i 2015 oppdatert på www.ving.no med følgende tekst: «Den 9. mai og 26. september 2015 arrangeres triathlon-konkurransen Ironman i Alcudia. Konkurransen varer hele dagen. Under løpet sperres gatene i Alcudia av, noe som gjør at bussene til og fra flyplassen ikke alltid kommer helt frem til noen av hotellene i området. Gjestene får i så fall gå den siste biten til hotellet. Reiser du hjem på en av disse dagene kan du bli hentet tidligere enn normalt til flyplassen. Informasjon om tider for henting finner du i Vingpermen på hotellet.»

Klager bestilte sin reise den 4. mai 2015. I bestillingsbekreftelsen oppfordres reisende til å lese skriftlig informasjon om reisen, reisemålet og betingelser for reisen på Vings nettsider.

Ironman er et stort arrangement som lokker til seg mange utøvere og et stort publikum. Rundt et slikt arrangement vil det naturlig nok foretas forberedelser i god tid. Ving ønsker å gjøre oppmerksom på at de ikke kan finne at forberedelsene til konkurransen har ført til klager fra tidligere gjester.

Vanity Golf er et hotell med sentral beliggenhet på stranden. Hotellet har 117 rom. Ving har ikke mottatt andre henvendelser fra gjester som skal ha opplevd å bli forstyrret av forberedelsene. Vings personale på reisemålet kan hjelpe gjester med umiddelbar assistanse dersom det oppstår problemer og mangler. I dette tilfellet kunne Ving tilbudt bytte til et annet hotell med sentral beliggenhet nær stranden. Klager tok ikke kontakt og gjorde ikke Ving oppmerksom på at forberedelsene opplevdes som forstyrrende. Ving har dermed ikke fått noen mulighet til å finne en løsning på plass.

Vings avgjørelse om å avslå klagen grunner seg i følgende:

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda bemerker at de opplysningene om Ironman-arrangementet som arrangøren har på sine nettsider og som det henvises til, ikke nevner det faktum at det pågår forberedelser i flere dager før løpet går av stabelen. Det er disse forberedelsene klageren har funnet forstyrrende.

Klageren har imidlertid ikke tatt problemet opp på reisemålet, hvor han antagelig kunne ha blitt flyttet til et annet hotell som var mindre eksponert for lyd og trafikk. Når man ikke tar problemet opp på reisemålet, når man sjelden frem med en klage etter hjemkomst, fordi arrangøren etter regelverket har en rett til å forsøke å utbedre mangelen.

Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.