

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. støy fra oppussingsarbeider ved hotellet.

### Dato

31.05.2016

### Saksnummer

237/15P

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. støy fra oppussingsarbeider ved hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet i øverste etasjer på Fariones Playa i Puerto Del Carmen, Lanzarote.

Etter noen dager begynte de å renovere hotellet uten forvarsel. Det var bråk fra morgen til kveld og ingen informasjon, hverken fra hotellets side eller fra Apollo. Klager så ingen representant fra Apollo og det var ingen oppslag på hotellet om hva de holdt på med. Det var støy hele dagen fra bassengområdet på grunn av opp- pussing/renovering på hotellet. Støy også fra hotellet ned til stranda. Det var veldig slitsomt å bruke både strand og basseng.

Korridorene ble stengt. Dersom klager ønsket å gå i butikken på hotellet måtte hun gå en omvei, ut av hotellet og rundt i en gate. Dette varte resten av klagers ferie. De kunne ikke sitte ute på verandaen eller være ved bassenget fordi det var så mye bråk, så klager var sliten da hun kom hjem.

Klager mener at deres klage ikke har noe med at det ikke var noen andre som klaget. Klager var den eneste som var der i 14 dager i angitt tidsrom.

Apollo må ha vært klar over oppussingen/renoveringen i god tid før de skulle reise. De burde ha informert klager før de reiste

Det var også støy fra nabohotellet på grunn av renovering. Klager hadde balkong med utsikt mot nabohotellet.

Bussen kom mye senere enn oppgitt i permen til Apollo ved hjemreisen slik at de kun hadde 20 minutter på flyplassen. Klager har fått refundert kr 300 for dette.

Klager krever en refusjon på minst det halve av reisens pris, da de ikke fikk den ferien de hadde forventet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Informasjon om at det skulle foregå byggearbeider på hotellet ble ikke formidlet til Apollo. Imidlertid skriver hotellet at byggearbeidene besto av oppussing og skifte av møbler i hotellets «left wing», mens Apollos gjester bodde i hotellets «right wing» og derfor ikke skulle bli berørt av arbeidene. Apollo har vedlagt informasjon fra hotellet og en tegning som viser hvor oppussingen foregikk og hvor klager bodde.

Klager har ikke vært i kontakt med Apollo om dette. Apollos reiseledere var på hotellet hver søndag kl. 18.30, dvs. søndag 29.3 og 5.4. I tillegg hadde Apollo informasjonsmøte på en restaurant 10 minutter fra Fariones Playa på lørdag, dvs. lørdag 28.3 og 4.4. Apollos servicetelefon var bemannet 24 timer i døgnet, og det var også mulig å sende sms, som er rimeligere enn å ringe. Ved ankomst fikk klager en velkomstmelding der dette fremgår.

I den aktuelle perioden hadde Apollo 127 gjester boende på Fariones Playa. De har ikke mottatt klager fra noen andre kunder om at det var byggestøy på hotellet.

Apollo kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon. De ble ikke kontaktet på reisemålet og ingen andre av Apollos gjester har klaget på forholdene.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

### **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 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. 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.

Så vidt nemnda kan forstå har klageren ikke tatt kontakt med hotellet eller med Apollos representanter på stedet. Nemnda legger til grunn at Apollos representanter var å treffe i helgene, slik det fremgår av Apollos brev. Det fremgår også at det var 127 gjester fra Apollo på hotellet i den perioden klagen gjelder. Det skal ikke være mottatt klage fra noen av disse. Videre har hotellet opplyst at renoveringen foregikk i en annen fløy enn den fløyen klageren hadde rom.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke hadde noen god ferieopplevelse de siste dagene av ferien. Hun har imidlertid ikke foretatt seg noe for å forsøke å få problemet avhjulpet. Hvis hun hadde henvendt seg til hotellet etter til Apollos representanter kunne hun muligens ha

blitt flyttet til et annet rom, alternativt til et annet hotell for resten av ferien. Slik saken ligger an, kan nemnda etter dette ikke se at klageren har krav på prisavslag.

**Vedtak:**

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

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*