

# 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

85/16P

### 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 1 person med innkvartering på Hotell Melia Costa del Sol, Torremolinos, i perioden 20.02.16 - 12.03.16.

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. Ved ankomst 20. februar ble det klart at det ikke stemte. I området hvor bassenget skulle vært, var det derimot et anleggsområde. Slik var det fortsatt ved klagers hjemreise den 12. mars 2016.

Klager kan ikke godta en kompensasjon på 20% av reisekostnadene eller et gavekort på kr 4.000. Klager var, og er, i en rehabiliteringssituasjon da avtalen om reisen ble inngått. Klager skulle benytte bassenget til å trene opp en ødelagt skulder. Da dette ikke var mulig i hotellets basseng, falt en god del av reisens formål bort.

Klager ba om å få bytte rom fordi hun trodde hun kunne få et bedre rom. Det arbeidet som var startet rett under rommet hun først bodde på, kom i tillegg til selve bassenget. At det så skulle være rehabilitering i tre etasjer over klager da hun byttet rom, ble ikke opplyst. Dette medførte boring og meisling i betong over hodet på klager.

Klager viser til sak 84/16P som omhandler samme sak.

Klager krever et prisavslag på 40% av reisens pris, kr 5.600.

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 18. februar gjorde Jarlsberg Reiser de siste forberedelsene til gruppen som skulle ned 20. februar og de fikk da vite at bassenget fortsatt ikke var klart, men de var ferdig med grovarbeidet så det skulle ikke bli så mye støy og støv for denne gruppen.

Dagen etter gruppens ankomst, den 21. februar holdt Jarlsberg Reiser et informasjonsmøte for alle gjestene.

Jarlsberg Reisers representant på hotellet sendte en mail til ledelsen i Jarlsberg Reiser i Norge den 25. februar hvor han fortalte at det var mye støy på hotellet og mange misfornøyde gjester. Jarlsberg Reiser spurte tilbake om han hadde fått ordnet opp i det. Svaret tilbake var at de som ønsket å bytte rom, hadde nå fått byttet, men det var misnøye fra gjestene om at de ikke var blitt informert før avreise. Da tok Jarlsberg Reiser det som at det var bra på hotellet, men fortsatt støv og støy som de da ikke kunne gjøre noe med.

Jarlsberg Reiser i Norge ble igjen kontaktet mandag 29. februar om misnøyen blant gjestene. For å være føre var sendte de derfor ned et skriv med informasjon og beklagelse tirsdag 1. mars. Her ba Jarlsberg Reiser alle som var plaget med støv og støy under oppholdet skrive seg på en liste, slik at Jarlsberg Reiser kunne kontakte dem etter å ha hatt møte med hotellet, agent og deres representant når Jarlsberg Reisers leder i Norge skulle ned 12. mars.

Hotellet, agenten og Jarlsberg Reisers representant på reisemålet beklaget at de ikke hadde informert Jarlsberg Reiser godt nok, slik at de kunne ha informert kundene før avreise. Deretter gikk de gjennom tidligere saker behandlet av Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. I lignende saker ser Jarlsberg Reiser at det er gitt 20% refusjon som blir kr 2.800 pr. person. Jarlsberg Reiser rundet da opp til kr 3.000 pr. person, alternativt gavekort fra Jarlsberg Reiser pålydende kr 4.000 pr. person. Hotellet ønsket i tillegg å tilby gratis oppgradering fra standardrom til Deluxe-rom for gjester som ønsker å reise til Melia Costa del Sol på avgangene Jarlsberg Reiser AS setter opp for sesongen 2016/2017, verdi kr 2.500.

Det var ca. 100 av 180 gjester som skrev seg på denne listen og som fikk brev med beklagelse og tilbud om kompensasjon. Av disse er det 84 personer som har akseptert Jarlsberg Reisers tilbud.

Jarlsberg Reiser viser til sak 84/16P [PRKN-2016-84] da vedleggene til klager inneholder det samme.

I sak 83/16P [PRKN-2016-83] og 84/16P [PRKN-2016-84] fremgår det at de har fått bekreftet i møte med ledelsen og at Jarlsberg Reiser har vært klar over at bassenget ikke har vært ferdig. Jarlsberg Reiser var klar over oppussingen av hotellet, men ikke bassenget. Daglig leder i Jarlsberg Reiser hadde samtale med resepsjonssjef, hotellsjef og hotelldirektør 12. og 13. mars. Alle disse sier de ikke har gitt noen informasjon om kommunikasjon. De har henvist til Jarlsberg Reiser. Hva denne informasjonen skal ha gått ut på kan Jarlsberg Reiser dessverre ikke svare for.

I sak 84/16P blir det påpekt at det kan ha vært en eller annen form for klager eller misnøye også i tidligere grupper. Fra de 150 gjestene som reiste med Jarlsberg Reiser i januar og i februar 2016 har de kun fått 2 klager.

Jarlsberg Reiser vil også tillegge at de tok affære så snart de ble klar over situasjonen på hotellet. Jarlsberg Reiser skaffet alternativ bassengmulighet og de som ønsket å bytte rom fikk det. I tillegg ba de gjestene som ikke var fornøyde skrive seg på en liste, slik at ikke alle skulle behøve å sende en formell skriftlig klage etter hjemkomst.

Jarlsberg Reiser påpeker at det var 84 av de 100 som skrev seg på listen som har godtatt forslaget om kompensasjon. I ettertid har også flere av de som har sendt klage til Pakkereisenemnda akseptert dette 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.

Så vidt nemnda kan skjønne var arrangøren klar over at det pågikk byggevirkosomhet på hotellområdet fra byggestart i januar. Etter egne opplysninger var han fra 19. desember klar over at bassengområdet skulle oppgraderes, og at arbeidet skulle starte i januar. Det legges til grunn at arrangøren i den aktuelle periode hadde en representant boende på stedet, og at daglig leder selv også besøkte hotellet i perioden fra byggestart.

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 selv besøkte området i byggeperioden og hadde en representant boende på hotellet, må han ha vært løpende orientert om at byggevirkosomheten 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.

Byggevirksomhet er plagsomt for alle både på grunn av støv og støy. Det som er beskrevet i klagen om mange personer i daglig arbeid med hamring, banking, boring og pussing vil være helt uakseptabelt for mange.

Når det gjelder manglende bademuligheter er det etter nemndas syn heller ikke en god erstatning å tilby bassengmuligheter i flere hundre meters avstand fra hotellet. Klageren hadde skade i skulder som gjorde det plagsomt å bære med seg badeutstyr. Hun hadde dessuten spesielt sett frem til å bade for å trene opp skulderen etter en ulykke.

Det er opplyst at en rekke gjester har klaget, og at de fleste klagerne har godtatt et prisavslag på ca. 20% av reisens pris. 16 klagere skal visstnok ikke ha godtatt tilbudet.

Gjestenes toleransegrense vil etter nemndas syn være ulik. Klageren burde 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. Klageren har krevd en kompensasjon på 40% av reisens pris. Dette har hun regnet ut er passende ettersom hun var noen dager borte fra hotellet i forbindelse med utflukter.

Når det gjelder prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, er enig i at dette er et passende prisavslag. Beløpet utgjør kr 5.600.**

**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 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 klageren gis et prisavslag på kr 5.600.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*