

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggestøy.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01570

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en tre-romsleilighet på Mariposa del Sol, Las Palmas, Gran Canaria i perioden 21.01.2019 - 11.02.2019. Totalpris kr. 27.856.

Det var byggestøy hver dag unntatt lørdag og søndag, og til tider helt uholdbart. Klager målte støy opp til 79 db på det verste ved bassenget. Klager kunne sjelden være på hotellet om dagene, så de måtte oppsøke andre steder for å få ro og avslapning.

Klager kontaktet Ving allerede dagen etter ankomst og forlangte et nytt sted å bo. Det kom noen representanter fra Ving for å høre og se på forholdene, og de var enige i at det var svært mye støy. Klager ble etter hvert tilbudt nytt hotell i Puerto Rico, De ønsket ikke å bo der, men ønsket en leilighet i Arguineguin. Klagen ble behandlet av nye personer hele tiden og klager fant det vanskelig å forholde seg til dette. Det meste av korrespondansen foregikk per sms. Klager ble også oppringt, men linjen var så dårlig at det var umulig å forstå hverandre. Den siste meldingen de fikk var den 26.01.2019 og klager ble informert om at Ving ville sjekke videre vedr. bosted i Arguineguin. Klager hørte ikke noe mer fra Ving.

Hotellbeskrivelsen stemte ikke med virkeligheten og hotellet tilsvarte 3 stjerner.

Klager krever minimum 50 % av reisens pris, totalt kr. 14.000 refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Under reiseinformasjonen «Viktig å vite» tar forbehold om byggestøy ettersom støy forekommer i turistområder i stadig vekst. Følgende fremgår: «Siden våre

kontrakter inngås året i forveien, kan det i mellomtiden påbegynnes byggearbeider etc. Byggearbeider er forøvrig vanlig i turistområder, og de reisende må i en viss utstrekning være forberedt på å bli berørt av dette. Byggearbeider på hotellet har hotellet mulighet til å regulere slik at gjester i minst mulig utstrekning blir berørt. Byggearbeider utenfor hotellet eller i privateide leiligheter er vanskelig å styre for hotellet eller turarrangøren. Hotellene legger om mulig nødvendig vedlikehold og renoveringsarbeider til lavsesong.»

I selve hotellbeskrivelsen av Mariposa del Sol fremgår det ikke at det er byggevirkksomhet i området eller andre forstyrrelser.

Hotell og reisearrangører blir ikke alltid informert om byggearbeider som starter på kommunale områder og privateide tomter. Ving informerer alltid de reisende om planlagte byggearbeider på forhånd, dersom de mottar informasjon i god tid. De reisende vil da få tilbud om nytt hotell, prisavslag eller får muligheten til å avbestille eller endre reisen gebyrfritt.

Når Ving blir gjort oppmerksomme på et pågående prosjekt på reisemålet, undersøker de alltid graden av støy og hjelper sine gjester som allerede er på stedet. I den grad det er mulig blir de reisende tilbudt bytte av rom eller flytting til et annet hotell. Noen ganger utbetales kompensasjon for berørte feriedager.

Ving skriver sjelden om byggearbeider i selve hotellpresentasjonen, men informerer heller de reisende skriftlig slik at de samtidig kan gi tilbud om hjelp og løsning. Ving forholder seg til den generelle informasjonen om støy, som nevnt ovenfor, under «Viktig å vite». Mariposa del Sol er et hotell Ving kategoriserer med 3 hjerter, noe Ving beskriver som "Mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud."

Klager tok kontakt med Vings representanter per telefon den 22.01.2019 – dagen etter ankomst til hotellet og gjorde Ving oppmerksom på at de var forstyrret av byggestøy fra nabotomten. Ving var ikke kjent med byggearbeidet fra tidligere, til tross for at de hadde flere gjester på hotellet. Ving kontaktet hotellet som svarte at de var informert om at kun en dag, den 22.01.2019 gjensto av arbeidet. Det skulle vise seg å ikke stemme. Byggearbeidet på nabotomten fortsatte.

Klager fikk tilbud om å flytte til Servatur Sunsuite (4) i Puerto Rico uten kostnad. Klager ønsket kun å bo i Arguineguin, men der var det fullt på alle hoteller. Puerto Rico er nabobyen til Arguineguin.

I den aktuelle perioden, fra 21.01 til 11.02, hadde Ving totalt 14 bookinger, totalt 28 reisende, med opphold på Mariposa del Sol. To andre bookinger har klaget på byggestøy i perioden, den ene i løpet av oppholdet og den andre etter hjemkomst. De som klagde på stedet fikk tilbud om å bytte hotell, men takket nei. To bookinger har vært i kontakt med Ving om andre forhold - renhold og en heis som ikke fungerte. De har ikke nevnt

noe om plager fra byggestøy. De fleste, elleve bookinger, hadde opphold på over to uker og opp til seks uker – uten å ta kontakt i det hele tatt.

Ving har forstått at klager var plaget av byggestøy og de har forsøkt å løse situasjonen med å flytte dem til et bedre hotell uten støy – uten å betale. Klager takket nei til denne løsningen.

Siden Ving hadde mange gjester på hotellet i denne perioden og forholdsvis få klager på byggestøy, ble støynivået vurdert som «ikke veldig forstyrrende». Vings personale på reisemålet var ved hotellet flere ganger etter at klager tok kontakt. Det ble tatt bilder og lydopptak ved forskjellige tidspunkter over flere dager.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på 20 % av reisens pris, totalt kr. 5.500 eller et Ving gavekort på kr. 7.000 som tilsvarer 25 %.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Arrangøren har opplyst at det er klaget på stedet allerede dagen etter ankomst. Arrangøren har videre vist til sine generelle vilkår hvor det fremgår at det kan være en rekke støykilder på et feriemål uten at dette kan regnes som en mangel. Det er nå

opplyst i hotellprospektet at det foregår byggearbeider. Dette fremgikk ikke da klageren bestilte reisen.

Nemnda legger til grunn at det neppe er i samsvar med kundens rettigheter i forbrukerlovgivningen å ta så mange generelle forbehold i reisevilkårene at nesten enhver klage kan avskjæres under henvisning til arrangørens generelle vilkår.

Nemnda legger til grunn at det var forstyrrende byggestøy ved hotellet. Arrangøren har fremholdt at det var mange gjester på hotellet, men at kun et fåtall klaget over støy.

Slik nemnda ser det, er det individuelt hvilken støybelastning den enkelte tåler før støyen virker forstyrrende. Det er også individuelt hvor mye en feriegjest er på rommet eller i nærheten av hotellet. I den foreliggende sak må det legges til grunn at gjesten ble forstyrret av støyen og at mye av feriefølelsen ble ødelagt.

Klageren fikk tilbud om å bytte hotell, men da til et hotell som lå i en nærliggende by. Det var han ikke interessert i. Nemnda bemerker at de fleste som reiser på ferie har gjort et valg med hensyn til hvor de ønsker å feriere. Etter nemndas syn er det ikke diskvalifiserende i forhold til å påberope seg mangler ved reisen at man ikke har ønsket å flytte til en annen by enn den som ble valgt som feriemål.

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

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 13.900. Flertallet går ut fra at det beløpet som er tilbudt av arrangøren ikke er utbetalt. Hvis dette ikke medfører riktighet går beløpet til fradrag i prisavslaget som er foreslått.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, mener at kompensasjonen ikke bør settes høyere enn 25 % av reisens pris.

Klager oppgir at de ikke hadde kontakt med operatøren etter den 26.01. Utfra vedlagt dokumentasjon fra tjenesteyter fremgår det imidlertid at gjestene sendte en SMS den 27.01, hvor de takker nei til tilbudt alternativ og oppga at de ønsket å bli boende dersom det ikke dukket opp hotell i samme område.

Turoperatøren hadde i dette tilfelle fått informasjon om at arbeidene utenfor hotellet skulle avsluttes i løpet av kort tid, det viste seg derimot at dette ikke var korrekt. Byggearbeider som foregår utenfor hotellene eller i privateide leiligheter er vanskelig for operatøren å kontrollere.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 13.900.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)