

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra byggearbeider.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00018

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet uten soveromsdør med havutsikt på Bull Hotel Dorado Beach & Spa i Arguineguin, Gran Canaria, i perioden 27.04.16 – 11.05.16.

Ved ankomst Las Palmas ble klager sittende i en buss uten luftkondisjonering med motoren i gang. Etter siste passasje kom satt vi fortsatt i bussen på flyplassen i 30 minutter uten at noe skjedde. Alle busser var reist og en av passasjerene måtte gå ut for å lete etter Vingverten.

Da de ankom hotellet ble klager oppmerksom på at det ble utført byggearbeider rett over bassengbaren, 12-14 mann arbeidet med vinkelsliper og pigging av betong med elektrisk pigghammer. Støyen ble senere målt til mellom 75 og 80 desibel. Dette er langt over akseptabelt nivå. Det var murstøv på alle flater, i luften osv. noe som gjorde det ubehagelig å puste. Steiner falt fra 7.etasje og ned på bakken. Støyen var ekstrem, og opplevdes fra frokost til kl. 18.00. Klager ble ikke informert om dette før avreise. Hadde de vært klar over byggearbeidene, ville de valgt et annet hotell.

Klager er uenige i at de har takket nei til retting som kunne avhjelpe mangelen, eller at de har unnlatt å si fra om ønske om hotellbytte. Klager fikk personlig ingen informasjon om hotellbytte av representanten fra Ving. Talsmannen i gruppen fikk tilbud om hotellbytte, og dette ble videreformidlet til klager. Informasjonen som var gitt til noen, ble videreformidlet gjennom mange parter til resten av gruppen. Situasjonen var kaotisk og lite oversiktlig.

Det er kun gitt kompensasjonstilbud i form av kontanter/gavekort. Det ble ikke formidlet noe navn på hotell det eventuelt kunne byttes til, og gruppen gikk ut fra at et eventuelt bytte ville foregå til nabohotellet. Dette var et familiehotell, og var ikke ønskelig.

Klager synes det er merkelig at Ving ikke var klar over renovasjonsarbeidene på hotellet. Arbeidet var godt i gang, og hele siden av hotellet mot omgivelsene var renoverert med samme type arbeide, utført med vinkelsliper og pigghammer.

Klager krever en ny reise eller kr. 19.510 overført til konto.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har i det vesentlige anført:

Ving på Gran Canaria fikk den 28.04.16 vite at Dorado Beach hadde begynt å renovere balkongene på hotellet. Ving på Gran Canaria var før det ikke klar over at hotellet skulle renoveres. De tok kontakt med alle boende gjester direkte etter dette. Alle Vings gjester boende på hotellet ble tilbudt å bytte hotell og ble tilbudt kompensasjon.

Den 29.04.16 ringte klager til Ving kundeservice i Norge, og sa at de hadde fått tilbud om å bytte hotel. Klager sa at hotellbytte ikke var et alternativ for dem og at de syntes kompensasjonen de hadde blitt tilbudt på reisemålet, 30 % av reisens pris i kontanter eller 35 % på Vingavekort, var for lav. De ville ha 50 % av reisens pris tilbake. Klager takket nei til å flytte fordi talsmannen i gruppen trodde de skulle få tilbud om å bo på hotell Sunwing Arguineguin Seafront. Her ville de ikke bo. Senere har de fått vite at mange fikk bo på andre hotell som de også kunne ha tenkt seg å bo på.

Guidene møtte klager samme dag for å snakke om saken. Ving på Gran Canaria kunne ikke tilby mer kompensasjon slik som klager ønsket.

Dagen etter klagers ankomst, spurte Ving om gjestene ville bytte hotell, men klager takket nei.

Klager har ikke sagt ifra til Ving på Gran Canaria at de gjerne ville ha et hotellbytte, bare det ikke var til Sunwing Arguineguin Seafront eller forespurt om hvilke alternativ de eventuelt kunne fått.

Hvis klager eller talsmannen i gruppen hadde sagt ifra om at en eventuell flytting til Sunwing Arguineguin Seafront ikke var aktuelt, hadde Ving fulgt opp videre.

Ving mener at klager har takket nei til retting som kunne avhjelpe mangelen, samt unnlatt å si ifra til Ving hva som muligens kunne ha løst saken (at de fikk bytte til et annet

hotell enn Sunwing Arguineguin Seafront). Ving viser til punkt 8.2.1 i reisevilkåerene om avhjelp.

Ving har tilbudt kr. 7.000 i kompensasjon grunnet byggestøy og for en negativ opplevelse med busstransporten på ankomstdagen. Kr. 7.000 tilsvarer litt over 35 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerkar

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.

Partene er enige om at reisen led av mangler, men er uenige om hva som ble gjort for å avhjelpe situasjonen.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at tilbud om å bytte hotell kun ble forelagt for en person i et reisefølge på 18 personer. Klagerne oppfattet det slik at bytte av hotell kun var aktuelt til et familiehottell i nærheten, og det ville de ikke bo på. Slik de så det, hadde de da ikke annet alternativ enn å bli på hotellet. Sett i ettertid, med all dokumentasjon tilgjengelig, ser det ut til at det kan ha vært en misforståelse. Misforståelsen skyldes imidlertid etter flertallets vurdering ikke klageren, men arrangøren, som valgte å forholde seg kun til en person i stedet for å innkalle til et møte hvor alle de 18 kunne være til stede.

Den faktiske situasjon var at klageren fikk et opphold under meget utilfredsstillende forhold med omfattende støv- og støyplager på dagtid. Bussreisen fra flyplassen til hotellet bød også på utfordringer.

Nemndas flertall anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr.9.750.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, er av den oppfatning at nivået på kompensasjon bør utgjøre rundt en tredjedel av reisens pris, med utgangspunkt i at forholdet ikke var kjent for turoperatør på forhånd, og at klager fikk tilbud om å flytte til annet bosted. Mindretallet mener derfor at tilbudet fra Ving på kr. 7.000 er relevant kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 9.750.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)