

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01534

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong eller terrasse på Hotel Los Alisios, Los Cristianos, Tenerife i perioden 20.01.2019 - 27.01.2019. Totalpris kr. 11.726.

Klager opplevde støy fra kl. 07:00 - 17:00 mandag til fredag.

Det Apollo skriver i sitt tilsvaret om at det var opplyst om byggearbeider på nabotomten stemmer ikke, da denne informasjonen ikke fremgikk av Apollos nettsider da klager bestilte sin reise, noe også Apollo har bekreftet.

Dersom klager hadde blitt opplyst om byggearbeider, hadde de ikke reist til Hotel Los Alisios da de er plaget av byggestøy nær bopel og ville reise vekk fra støy. De ønsket ikke oppsøke et sted med byggestøy mens de var på ferie.

Det blir vanskelig å dokumentere problemet med støyen og ubehaget de opplevde da de ikke kan sende ved video med lyd.

Klager har ikke sendt kopi av reklamasjonen til Apollo.

Klager ønsker reisens pris refundert eller en ny reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Apollo kan ikke se at det er registrert i deres systemer at klager skal ha vært i kontakt med reiselederne vedrørende forstyrrende byggestøy utenfor hotellet. Det er mulig at det kan ha forekommet en menneskelig feil når det gjelder registrering av klagers

kontakt med Apollos reiseledere, og velger derfor å legge klagers tilbakemelding til grunn.

Under beskrivelsen av Hotel Los Alisios informerer Apollo om følgende: "Det er byggeaktivitet på nabotomta til hotellet som kan oppfattes som forstyrrende. Byggearbeidene er beregnet å være klare i midten av mars." Apollo mottok imidlertid denne informasjonen fra reisemålet etter at klager bestilte sin reise og de ble ikke gjort oppmerksom på byggearbeidene i forkant av klagers bestilling.

Apollo har refundert kr. 1.800 som kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser 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 lagt til grunn at det ble klaget på stedet. 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 etter forbrukerlovgivningen å ta så mange generelle forbehold i reisevilkårene at nesten enhver klage kan avskjæres under henvisning til arrangørens generelle vilkår.

I dette tilfellet har klageren opplyst at han var plaget med byggestøy i det daglige, og at en av grunnene til å reise på ferie var for å komme bort fra støyen. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda har i mange saker anbefalt at det gis prisavslag hvis støyen er plagsom. Det må det legges til grunn at den var det i dette tilfellet, ettersom arrangøren ikke har bestridt støyen.

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

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 4.700. Til fradrag går kr. 1.800 hvis dette allerede er utbetalt.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, finner at 30 % prisavslag er tilstrekkelig fordi arbeidet pågikk utenfor hotellets område.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 40 % av reisens pris, avrundet til kr. 4.700. Til fradrag i beløpet går kr. 1.800, hvis dette er utbetalt.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)