

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet byggestøy.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00756

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel H10 Conquistador, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 20.03.2022 - 03.04.2022. Totalpris 41 342 kroner.

Klager valgte hotell ut fra ønsker og behov med et flott bassengområde og halvpensjon da han sliter med senskade etter en arbeidsulykke. Klager ble ikke informert om at det pågikk et større byggeprosjekt inntil bassengområdet. Dersom de hadde blitt informert i forkant av reisen, hadde de hatt en mulighet til å endre bestillingen.

På grunn av klagers plager valgte de å ikke kontakte Apollo for å få byttet hotell under oppholdet da det hadde blitt en ekstra belastning. Klager er usikker på om det er hotell i samme området med samme fasiliteter og sentrumsnær beliggenhet i Las Americas. På Q10 Conquistador hadde klager havutsikt, ettermiddagssol på balkongen, aktiviteter og underholdning på hotellet og nærhet til strandpromenaden.

På grunn av at klager ikke klarer å gå langt benyttet han bassengområdet for sol og bad hele ferien, samt at de spiste nesten alle måltider på hotellet. Da ferieoppholdet ikke ble som forventet grunnet byggestøy – betongskjæring, pigging, saging og snekring det meste av dagen – ønsker klager kompensasjon på grunn av manglende informasjon om støy i forkant av reisen.

Klager har sendt bilder og videofiler til Pakkereisenemnda.

Klagers krav: 20 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt pakkereise for to personer med 14 dagers varighet, med avreise fra Oslo Lufthavn til Tenerife den 20. mars 2022 og opphold på hotell H10 Conquistador i Playa de las Americas. Reisens totalpris er kr 40 994.

I tilbakemeldingen fra Apollos personale på reisemålet, fremgår det at verken Apollo eller hotellet har registrert andre tilbakemeldinger vedrørende byggestøy i den perioden klager ferierte på hotellet. Apollo har anført at de ikke ble informert av hotellet om byggearbeidene som skulle påbegynnes og de fikk derfor ikke informert klager om dette i forkant av reisen.

Klager oppgir i sin reklamasjon at han grunnet plager ikke ønsket å bytte hotell og videre var usikker på om det fantes tilsvarende hotell i samme området. Apollo anser at deres personale uansett skulle blitt kontaktet og informert om at arbeidene opplevdes som forstyrrende, slik at de kunne undersøkt alternative løsninger ut fra klagers behov og hvordan de eventuelt kunne hjelpe. Apollo har totalt 12 4* hotell på reisemålet hvor flere av disse har samme sentrale beliggenhet nært strand og sentrum. Bytte til et annet rom på samme hotell kunne alternativt også blitt undersøkt. Dersom man har noe å klage over, pålegges man en aktivitetsplikt hvis man skal ha klageretten i behold.

Apollo har anført at klager verken la ved bilder eller videofiler i sin reklamasjon til Apollo.

Til tross for at klager ikke tok kontakt på reisemålet, har Apollo valgt å gi klager en kompensasjon på 5 000 kroner. Apollo mener dette er et rimelig prisavslag da deres personale ikke fikk anledning til å forsøke å hjelpe klager på plass. Kompensasjonen på 5 000 kroner utbetalte Apollo til klagers kort den 25. april 2022. Klager fikk svar og informasjon om at Apollo ville utbetale dette beløpet den 22. april, før klager kontaktet Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt på Hotel H10 Conquistador, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 20.03.2022 - 03.04.2022. Totalpris 41 342 kroner.

Da ferieoppholdet ikke ble som forventet grunnet byggestøy i nærheten av hotellet, ønsker klager kompensasjon på grunn av manglende informasjon om støy i forkant av reisen. Klager oppgir i sin reklamasjon at han grunnet plager ikke ønsket å bytte hotell og videre var usikker på om det fantes tilsvarende hotell i samme området. Etter pakkereiseloven § 27 har tjenesteyter rett til å avhjelpe når en slik situasjon oppstår. Det er uomtvistet at Apollo ikke ble kontaktet av klager på reisen. Apollo har totalt 12 stk. firestjerners hoteller på reisemålet hvor flere av disse har samme sentrale beliggenhet

som klagers hotell. Bytte til et annet rom på samme hotell kunne alternativt også blitt undersøkt.

Til tross for at klager ikke reklamerte på reisemålet, har Apollo valgt å gi klager en kompensasjon på 5 000 kroner som ble utbetalt 25. april 2022. Pakkereisenemnda mener at forholdet, særlig når tjenesteyter ikke er gitt anledning til å avhjelpe, ikke tilsier et større prisavslag enn det som allerede er utbetalt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)