

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. støy fra ombygging av en bar rett under klagers leilighet.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

14/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. støy fra ombygging av en bar rett under klagers leilighet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone reiste på en 2-ukers tur til Compostela Beach, Playa de Las Americas, Tenerife hvor de hadde bestilt en 2-romsleilighet med havutsikt.

Ekteparet på 75 år hadde sett frem til en fredelig ferie som viste seg å bli et mareritt. Det ble foretatt ombygging/restaurering av en restaurant/bar under klagers leilighet fra onsdag 26.11 tom. lørdag 6.12. De siste 10 dagene fra 08.00 til 18.30 ble det boret i betongvegger, brukt slegge for nedrivning av vegger i mur/betong og sag for kutting av fliser, kjøring av sementblander og uttransportering av nedrevet masse. På balkongen kunne man med hevet stemme føre en samtale, men dette var ikke mulig inne i leiligheten. En ettermiddagshvil var umulig.

Klagers første kontakt vedr. støy var 27.11 med en svensktalende resepsjonist som var ikledd samme bluse med samme emblem som Ving bærer. Hotellet hadde ikke andre leiligheter med havutsikt ledig, så det lot seg ikke gjøre å flytte.

Klagers neste henvendelse til resepsjonen var 1.12. Klager antok at klagen til resepsjonen ville bli brakt videre til Ving Tenerife, noe de i ettertid forstår ikke ble gjort.

Den 2.12 på ettermiddagen forsøkte de å nå Ving per telefon, men etter 5 forsøk med bare opptatt over et tidsrom på ca. 1 time hadde de ikke tid lenger pga. middagsavtale. I telefonsamtalen med Ving Tenerife dagen etter ble det ikke fremsatt noe tilbud om bytte av hotell.

Ving refererer til «byggevirksomhet i den nærliggende bar.» Klager viser til vedlagte bilder hvor det tydelig fremgår at baren er rett under hotellets leiligheter hvor klager bodde i den ene.

Klager viser til Vings påstand om at verken Ving eller hotellet har hatt mulighet til å påvirke byggevirksomheten. Klager finner at dette muligens er riktig, men da skal de heller ikke

leie ut leiligheter i den periode slikt arbeide foregår. Ving innrømmer og har forståelse for at byggevirkksomheten har påvirket klagers ferie negativt og at den må ha vært plagsom for enkelte av hotellets leiligheter. Klager er da av den oppfatning av at det å basere en kompensasjon på de siste 4 dager av deres ferie er å fraskrive seg ansvar som utleier. Det gjelder både Ving hotellet og reiseoperatøren Ving. Klager stiller spørsmål om ikke barens lokaler eies av hotellet idet den er en del av hele hotelkomplekset.

Klager har fått refundert kr 1.200 fra Ving mens han stiller krav om refusjon av kr 10.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Ving kan bekrefte at det pågikk byggevirkksomhet ved baren The Rover, beliggende på utsiden av hotellbygget. Baren er ikke drevet eller eid av hotellet, og opererer dermed utenfor kontroll av hotell Compostela Beach og Ving.

Klager hadde et 2 uker langt opphold på Compostela Beach fra 23.11 til 7.12. Ving ble varslet om forholdene/støy fra byggevirkksomhet fra nevnte bar, den 3.12, 4 dager før hjemreise.

Compostela Beach er et stort hotell med 349 rom. Hotellet var i den aktuelle perioden fullbooket. Ving har ikke mottatt klager fra noen andre gjester vedrørende støy eller byggevirkksomhet, ikke i denne perioden og ikke heller ukene før eller etter.

Ving oppfordrer gjester til å ta kontakt med våre representanter umiddelbart dersom det oppstår problemer og mangler. Vings personale finnes tilgjengelige 24 timer i døgnet på telefon, sms og e-post. Vi har også representanter på dette hotellet daglig. Ving sitt servicekontor er tydelig markert og ligger ved siden av hotellets resepsjon, det har også en egen inngang. I permen finner man tider for når guidene er på plass og de står presentert med navn og bilde for å gjøre de lett gjenkjennelige.

Klager har riktig nok vært i kontakt med stedets representanter ved flere tilfeller tidligere under oppholdet, men da vedrørende andre forhold enn hva denne klagen handler om. Dersom klager hadde kontaktet Ving tidligere hadde det funnets muligheter til å bytte bosted. Da Ving ble varslet om forholdene hadde klager kun 4 dager igjen av ferien og Vings representanter oppfattet at klager ikke ønsket en slik løsning på plass.

Slik Ving skriver i sin reiseinformasjon, fortsetter dagliglivet reisemålene også i turistsesongen. Lydnivå og eventuelle uromomenter utenfor hotellet kontrolleres av lokale myndigheter. Dersom hotellet har bar, må en regne med at enkelte rom/leiligheter kan forstyrres av musikk og støy fra gjester. Ingen feriesteder har helt stille områder, særlig ikke i høysesongen.

Siden Vings 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.

Til tross for at Ving eller hotellet ikke har hatt mulighet til å påvirke byggevirkksomheten på den nærliggende baren uttrykker de forståelse for at oppholdet ble påvirket på en

negativ måte. Barens beliggenhet viser at kun få av hotellets leiligheter har vært berørt av byggevirksomheten.

Ving har tilbudt en kompensasjon beregnet utfra de siste dagene av ferien.

Det vises for øvrig til Vings brev.

### **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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren ankom 23. november. Den 24. november tok han opp ønsket om å bytte leilighet i samtale med en stedlig guide, men fikk da beskjed om at det ikke lot seg gjøre fordi hotellet var fullt. Han tok kontakt med en svensk resepsjonsansatt den 27. november om bråk fra byggearbeider som pågikk rett under hans leilighet. Intet skjedde og han henvendte seg igjen den 1. desember samme sted. Da det heller ikke avstedkom noen reaksjon, forsøkte han å ringe til Ving den 2. desember. Da linjen var opptatt, ga han opp etter en time og 5 forsøk. Den 3. desember oppnådde han kontakt. Ving har erkjent at det var byggearbeider som var til sjanse, men har gitt kompensasjon kun fra 4. desember fordi klageren etter arrangørens vurdering ikke har klaget i tide.

Pakkereisenemnda finner at klageren har krav på kompensasjon for hele oppholdet. Det er uomtvistet at arbeidene pågikk de to ukene klageren var på Tenerife. Han klaget, slik det gis anvisning på, først til en svensktalende person i resepsjonen, og senere til Vings guider på stedet.

Nemnda finner at manglende kommunikasjon mellom hotellet og Vings representanter ikke kan være klagerens problem. Vings representanter kan heller ikke ha vært ukjent med byggearbeidene siden de, etter det som er opplyst, hadde kontor på stedet og oppholdt seg der daglig. At Ving sentralt ikke var kjent med byggearbeidene er heller ikke klagerens problem. Informasjons- og varslingsplikt for arrangørens stedlige representanter til hjemmekontoret som selger ferieturer burde etter nemndas syn være en sentral oppgave.

Reklamasjonsreglene kan etter nemndas syn ikke tolkes slik som Ving gjør i dette tilfellet. Når det vitteleg har pågått renoveringsarbeider i hele ferieperioden bør Ving ha for øyet det overordnede synspunkt at kunden har krav på en reise med fritidskvalitet. Å bo rett over en bar hvor det pågår større renoveringsarbeider med boring etc. i tidsrommet 08.00 - 18.30 er

ingen god opplevelse. Nemnda peker også på at klageren og ektefellen er eldre mennesker. I dette tilfellet har klageren fått større ulemper og ergrelser enn det som er forenlig med det produktet som er tilbudt, bestilt og betalt for. Ving har solgt et produkt som viste seg å være helt annerledes enn forespeilet.

Klageren har krevd kr 10.000 i kompensasjon for ulempene. Reisen kostet kr 23.560. Nemnda anbefaler etter en totalvurdering at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 9.500.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 9.500, fratrasket kr 1.200, som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*