

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggearbeider.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2022-03515

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter, den ene med nedsenket markterrasse og den andre med balkong på Hotel Leticia del Mar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 22.10.2022 - 12.11.2022. Totalpris 64 478 kroner.

Klager har anført at reisefølget ble kraftig forstyrret av anleggsarbeider ved hotellet de siste 6 dagene av ferien. Det ble benyttet motorsag til å rydde bort trær/busker, vinkelkutter til fjerning av jern på gjerde, meiselutstyr til fjerning av mur som grenset til klagers terrasse og sementblander ble benyttet til bygging av ny mur. Utebelysningen ble knust. Det var mye støy fra kl. 07:00 til kl. 16:00 og mye rot og skitt på grunn av arbeidet. Det gikk ikke an å benytte uteområdet på grunn av jobben som skulle utføres/ble utført. For å komme til måtte arbeiderne benytte uteplassen til leilighetene.

Klager skriver at TUI gjør poeng av at de ikke hadde blitt varslet om problemer tidligere og derfor ikke vil kompensere for mer enn 3 dager. Klager skriver at de klaget muntlig før de klaget skriftlig. Klager har anført at TUI informerte klager om at hotellet «bare» skulle jobbe noen få timer. Jobbingen ble derimot intensivert. TUI ble også informert om dette. TUI sendte ingen representant til området for å sjekke forholdene. Klager skriver at omfanget av arbeidet ved hotellet synes å bli bagatellisert av TUI og gir inntrykk av at hotellet bare skulle jobbe noen timer. Klager har sendt bilder til nemnda. Det framgår ikke at trær og busker ble felt over privat plass til soling, men bildene viser gjenstående stammer fra trær og busker. Klager skriver at området ikke så ut da arbeidere holdt på inne på området som klager skulle hatt til disposisjon for soling/avslapping.

Klager mener TUI ikke har bestridt at de klaget muntlig i løpet av ferien. TUI har kommet med innvendinger om at de skulle blitt varslet tidligere og at de derfor ikke ville gi noen erstatning for annet enn de 3 siste dagene. Klager skriver at han har oppfattet

det slik at TUI har innrømmet de faktiske forhold med forstyrrelser med skitt og støy siste 6 dager av ferien. Klager ser det derfor som svært overraskende at TUI i brev til Pakkereisenemnda den 17.02.2023, først 4 måneder etter beskrevet klage, ikke innrømmer at klager ble sjenert av støy i 6 dager.

Klagers krav: 3 000 kroner per person, totalt 12 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 4 personer til Gran Canaria 28. april 2022 med avreise 22. oktober og retur 12. november 2022, 21 netter i 2 leiligheter med terrasse under gateplan på Hotel Apartments Leticia del Mar.

Den 10. november 2022 kontaktet klager TUI guideservice angående støyen foran hotellet. De hadde begynt å felle trær og busker med motorsag og rive ned en vegg og gjenoppbygge denne. TUI undersøkte umiddelbart situasjonen med hotellet, som meldte at det var et mindre byggearbeider som de ikke trodde ville forstyrre hotellets gjester nevneverdig. Klager og hans reisefølge følte seg imidlertid svært forstyrret av arbeidet og støyen da de bodde i leiligheter under gateplan, derfor tilbød TUIs guider klager et samlet prisavslag på 2 000 kroner den 11. november 2022. Klager ønsket ikke dette.

TUI har anført at klager først kontaktet TUI 2 dager før hjemreise. Dersom klager hadde kontaktet TUI tidligere, kunne TUI undersøkt om det var mulig å flytte klager til andre og høyere beliggende leiligheter, som ikke ble forstyrret av arbeidet med å gjenoppbygge veggene på baksiden av hotellet.

TUI viser "Message History" sendt nemnda, hvor det står at klager kontaktet TUI første gang om morgenen den 10. november. Guidene tok deretter umiddelbart kontakt med hotellet. Etter beskjeden TUI mottok fra hotellet var det ikke snakk om vesentlige støyplager. Etter hjemkomst har TUI tilbudt klager et prisavslag på totalt 2 800 kroner, tilsvarende 30 % av verdien av 3 dager (10 - 12. november, totalpris 64 478:21 x 3), alternativt et reisegavekort til TUI på 4 500 kroner. TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter, den ene med nedsenket markterrasse og den andre med balkong på Hotel Leticia del Mar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 22.10.2022 - 12.11.2022. Totalpris 64 478 kroner.

Klagen gjelder prisavslag grunnet støy pga. byggearbeider utenfor klagers leilighet fra 08.11.2022 til avreisedagen 12.11.2022. Basert på fremlagt logg tok klaget kontakt med tjenesteyter 11.11.2022 og opplyste om bråk som hadde vart i tre dager dvs. fra og med den 08.11.2022. Klager har anført at han først tok opp bråket med hotellet og dernest kontakt med TUI. TUI har på sin side anført at dersom klager hadde tatt opp forholdene umiddelbart ville de kunne flyttet klager til et annet rom.

Det er på det rene at klagers pakkereise har mangler i henhold til avtalen knyttet seg til støy og rot fra byggearbeid rett utenfor hotellrommet. Etter pakkereiseloven § 26 skal den reisende uten ugrunnet opphold ta kontakt med tjenesteyter ved forhold. Det er en bevisusikkerhet om hvorvidt klager tok dette opp omgående, men for nemnda fremstår det ubestridt at støyen har pågått fra den 08.11. og frem til avreisedagen den 12.11.2022. Det skal basert på dette utmåles et prisavslag og nemnda mener etter en skjønnsmessig helhetsvurdering at prisavslaget bør settes til 4 500 kroner som anbefales utbetalt istedenfor gavekort. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)