

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggestøy og mangelfull beskrivelse av utsikt.

Dato

24.04.2019

Saksnummer

2019-00836

Tjenesteytere

Carpe Diem Singelreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise med innkvartering i et enkeltrom på Triton Beach Hotel & Spa, Maafushi, Maldivene i perioden 04.12.2018 - 13.12.2018. Totalpris kr. 18.480.

Det fremgår av hotellets beskrivelse at rommene enten har "island view" eller "pool view". Etter klagerens syn var det ikke særlig utsikt fra noen av rommene siden hotellet ligger inneklemt mellom byggeplasser. CarpeDiem selv unnlot å gi noen opplysninger om hotellet og fraskriver seg ansvar.

Klagerens rom "med påstått bassengutsikt" lå med utsikt til byggeplass og dermed bråk fra 7 om morgenen til 19 om kvelden.

Klageren henvendte seg til resepsjonen rett etter innsjekk og ba om å få bytte rom. De skulle sjekke. Klager spurte igjen neste dag, men resepsjonsbetjeningen sa det var fullbooket og umulig å bytte. Klageren ønsket ikke å skape dårlig stemning på gruppereisen, siden lite kunne gjøres. Derfor ventet hun med å klage til hun kom hjem.

Klager krever å få refundert enkeltromtillegget som kompensasjon for byggestøy og mangelfull beskrivelse av utsikt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren ber om å få refundert enkeltromstillegg som kompensasjon for byggebråk og mangelfull beskrivelse av virkelig utsikt fra alle rommene på hotellet.

Carpe Diem har ingen beskrivelse av Triton Beach Hotel i sitt program, men henviser til hotellets hjemmesider hvor følgende fremgår: "Triton Beach Hotel & Spa is located

in Maafushi Island, less than a minute walk away from the tourist beach, features a wellness spa, swimming pool, terrace, gym and a game area for guest to relax and enjoy their dream vacation. Let our experienced staff here at Triton beach hotel & Spa make your vacation be a trip to remember."

Rommene har "pool view" og "island view". Desto høyere opp i etasjene man kommer desto mer ser man av øya, mens rom i lavere etasjer viser "island view" på gatenivå.

Klager hadde rom i 1. etasje, norsk 2. etasje. Carpe Diem har ikke solgt inn en spesiell type rom med utsikt. De har kun solgt enkeltrom og del i twin-rom.

Når det gjelder byggestøy, så stemmer det at det til tider foregikk bygging utenfor hotellet. På noen rom hørte man mer av dette enn på andre rom. Carpe Diem fikk ingen klager på dette fra gjester underveis på turen, ei heller fra klager.

Dersom klager hadde gitt beskjed til en av Carpe Diems representant kunne hun byttet rom med Carpe Diems representant som var med på turen og bodde i rom nr. 8. Ingen av Carpe Diems to representanter fikk noen henvendelse fra klager om at hun var misfornøyd med rommet sitt og at hun ønsket å bytte mens de var på Maldivene.

Carpe Diem finner det merkelig at hotellet ikke informerte om at klager ønsket å bytte rom da de daglig var i dialog med hotellet.

I Carpe Diems reisebetingelser fremgår følgende under Mangler ved reisen:

"Den reisende plikter å gi beskjed innen rimelig tid dersom han/hun oppdager en mangel ved reisen. Oppdages mangelen etter at reisen har startet, må den reisende reklamere på stedet (til CDs reiseleder eller kontor i Oslo), slik at disse blir gitt en mulighet til å rette opp mangelen. Hvis et problem ikke kan løses tilfredsstillende på stedet, kan det klages skriftlig til CD senest to uker etter hjemkomst. Hvis klagen ikke løses tilfredsstillende for passasjer eller CD, kan saken henvises til Reklamasjonsnemnda for Pakkereiser."

Carpe Diem viser til at deres betingelser tilsvarer Pakkereiselovens §26 om den reisendes reklamasjonsplikt.

Carpe Diem har ikke beskrevet eller solgt inn annet enn enkeltrom og twin-rom på denne turen.

Carpe Diem kan ikke se at det foreligger noen mangel på reisen som gjør at klager har krav på refusjon av enkeltromstillegget.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carpe Diem Singelreiser AS.

Nemnda bemerker

Reisen ble bestilt 30. juni 2018 og behandles etter pakkereiseloven slik den lød før ny pakkereiselov trådte i kraft 1. juli 2018.

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.

Nemnda kan ikke se av prospektet at det er lovet rom med noen spesiell beliggenhet. Nemnda har gjennomgått det bildematerialet som er vedlagt. Det fremgår av hotellets egne bilder at mange rom har utsikt mot bybebyggelse med relativt store bygninger. Hotellet har mange etasjer, og de av gjestene som bor i lavereliggende rom vil ha lite utsikt. Bildet med "sea view" opplyses å være tatt fra takterrassen. Nemnda er enig med klageren i at den utsikten hun har tatt bilde av er lite hyggelig. Det er imidlertid vanlig med byggeaktivitet på feriedestinasjoner. Slik aktivitet er derfor i seg selv ingen mangel, men byggestøy ut over akseptable nivåer kan være det.

Klageren tok imidlertid ikke opp med Carpe Diems representanter det forhold at byggestøyen var spesielt sjenerende på hennes rom. Hun forsøkte selv å få byttet rom, men hotellet opplyste at det var fullbooket. Arrangøren har påpekt at dersom problemet hadde vært tatt opp på reisemålet kunne en av Carpe Diems representanter ha byttet rom med klageren. Nemnda er enig i at det hadde vært et alternativ.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren ikke har fulgt klagereglene, som hun plikter å sette seg inn i. Både i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser og arrangørens egne klageregler, som er en del av avtalen, har klageren en aktivitetsplikt. Arrangøren har en rett til å utbedre mangler før det eventuelt blir aktuelt å vurdere prisavslag. Når klageren ikke har gitt arrangøren anledning til å utbedre, vil en klage fremsatt etter hjemkomst som hovedregel ikke føre frem. Det gjelder også i denne saken.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (Ieder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)