

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at bassenget ikke var ferdigstilt som lovet, støy og støv i forbindelse med pågående renovering.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

94/16P

Tjenesteyter

Jarlsberg Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at bassenget ikke var ferdigstilt som lovet, støy og støv i forbindelse med pågående renovering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 6 ukers reise for to personer med innkvartering på Hotell Melia Costa del Sol, Torremolinos, i perioden 23.01.16 - 12.03.16.

Klager påpekte i bestillingen at de måtte ha rom uten tepper da klagers kone plages av astmabronkitt og er allergisk for støv. Jarlsberg Reiser presenterte i invitasjonen at Hotel Melia Costa del Sol hadde svømmebasseng som var oppvarmet fra januar 2016.

Da klager ankom 23. januar ble de anvist rom 518 som bestilt uten tepper på gulvet, med utsikt mot havet, men uten en eneste solstråle og med utsikt til et svømmebasseng som var erstattet av en anleggsplass. Fra 08.00 til 18.00 var det anleggsarbeider med støv og støyplager som gikk på helsen løs. Etter 1 ½ uke hadde klager fått nok plager og ønsket å bytte til et annet rom. Det eneste tilbudet var en juniorsuite med tilgang til samme støv og støyplager, men med sol mot et tillegg på 1.280 euro.

Rekreasjonsoppholdet ble til et 6 ukers mareritt pga. støy og støvplager. Klager ble ikke informert om forholdene av Jarlsberg Reiser før avreise og fikk ikke anledning til å avlyse ferien.

Som et resultat av Jarlsberg Reisers mangel på informasjon om anleggsarbeidene som igjen medførte klager en ekstra kostnad på 1.280 euro, var en tung kostnad å bære. Klager krever at Jarlsberg Reiser i det minste deler denne kostnaden med klager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Jarlsberg Reiser har i det vesentlige anført:

Jarlsberg Reiser hadde møte med Melia Costa del Sol i mars 2015 for gjennomgang av bestillinger for sesongen 2015/2016. Jarlsberg Reiser ble på dette møtet informert om at hotellet skulle stenge den ene blokka for oppussing fra 23. november til 15. mars, samt pusse opp bassenget i perioden 23. november til 23. januar. Oppussingen av blokken skulle ikke medføre at det ble plager for gjestene. Derfor informerte Jarlsberg Reiser kun i katalogen som kom ut i september 2015 om oppussingen av bassenget som ville foregå i desember 2015 og være klart til gruppene i februar og mars 2016.

Da Jarlsberg Reiser kom ned med gruppe 19. desember 2015 og så at arbeidet med bassenget ikke var påbegynt, hadde de møte med hotellet som informerte at kommunen allikevel ikke hadde godkjent planlagt oppussing, men de skulle starte over nyttår og være klare til gruppen som skulle komme ned 30. januar. Jarlsberg Reiser informerte derfor ikke deltakerne da de allerede hadde skrevet om oppussingen i katalogen. Den 25. januar fikk Jarlsberg Reiser opplyst fra hotellet om at arbeidet dessverre hadde tatt lenger tid enn planlagt da de fant lekkasjer som også måtte utbedres. Jarlsberg Reiser ble garantert at bassenget skulle være ferdig pusset opp til gruppen som skulle komme 20. februar. I mellomtiden kunne gjestene fritt bruke det innendørs oppvarmede bassenget på Hotel Sol don Pablo - 300 meter unna, som også var mye større.

Jarlsberg Reiser vil også tillegge at de tok affære så snart de ble klar over situasjonen på hotellet. Jarlsberg Reiser skaffet alternativ bassengmulighet og de som ønsket å bytte rom fikk det. I tillegg ba de gjestene som ikke var fornøyde skrive seg på en liste, slik at ikke alle skulle behøve å sende en formell skriftlig klage etter hjemkomst.

Jarlsberg Reiser påpeker at det var 84 av de 100 som skrev seg på listen som har godtatt forslaget om kompensasjon. I ettertid har også flere av de som har sendt klage til Pakkereisenemnda akseptert dette tilbudet.

Jarlsberg Reiser har refundert tillegget for juniorsuiten, totalt kr 10.000.

Det vises for øvrig til brev fra Jarlsberg Reiser.

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.

Arrangøren må etter nemndas syn ha vært klar over at det pågikk byggevirkksomhet på hotellområdet fra byggestart i januar. Etter egne opplysninger var han fra 19. desember klar over at bassengområdet skulle oppgraderes, og at arbeidet skulle starte i januar. Det legges til grunn at arrangøren i den aktuelle periode hadde en representant boende på stedet, og at daglig leder selv også besøkte hotellet i perioden fra byggestart.

Slik nemnda ser saken har arrangøren unnlatt å videreformidle opplysninger om reisemålet som han måtte forstå var av betydning for gjestenes valg av bosted. I og med at han selv

besøkte området i byggeperioden og hadde en representant boende på hotellet, må han ha vært løpende orientert om at byggevirksomheten dro i langdrag. Det foreligger da opplysningssvikt, jfr. pakkereiseloven § 3-1. Under begrepet opplysningssvikt kan man sammenfatte både positivt uriktige, utilstrekkelige, misvisende eller urettmessig tilbakeholdte opplysninger om forhold som kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn i. Når informasjonsmateriale om hotellet ikke stemmer med de faktiske forhold må arrangøren etter nemndas syn korrigere og beriktige opplysningene.

Byggevirksomhet er plagsomt for alle både på grunn av støv og støy. Det som er beskrevet i de forskjellige klagen om mange personer i daglig arbeid med hamring, banking, boring og pussing vil være helt uakseptabelt for mange. Når det gjelder manglende bademuligheter er det etter nemndas syn heller ikke en god erstatning å tilby bassengmuligheter i flere hundre meters gangavstand fra hotellet. Opplysningssvikten er etter nemndas syn spesielt grov i dette tilfellet, hvor arrangøren visste at klageren hadde astmabronkitt og støvallergi allerede da de bestilte reisen, for de ba om - og fikk - et rom uten teppe på gulvet på grunn av helsetilstanden.

Det er opplyst av arrangøren at klageren var den første som sendte inn klage. Han er også den eneste som har bodd 6 uker på det som må kunne karakteriseres som en byggeplass.

Gjestenes toleransegrense vil etter nemndas syn være ulik. Klageren burde ha fått korrekte opplysninger og en mulighet til å trekke seg fra reisen. Det er opplyst i klagen at de ville ha avlyst reisen hvis de hadde visst hvordan forholdene var. Det dreier seg om eldre mennesker hvor rolige omgivelser og gode hotellfasiliteter er en svært viktig del av ferieopplevelsen.

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

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at det bør gis et prisavslag på 50% av reisens pris. Prisen er ikke oppgitt i dokumentene. Det er kun opplyst at klageren, på grunn av uholdbare forhold, etter 1 ½ uke flyttet fra rommet uten teppe, og at det eneste allergivennlige rommet som fantes var en juniorsuite som kostet 1.280 euro ekstra. Dette tillegget har arrangøren kompensert ved å innbetale kr 10.000 til klagerens konto. Prisavslaget bør derfor etter nemndas syn settes til 50% av den opprinnelige prisen klageren betalte for reisen.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, bemerker at pakkereisenemnda tidligere har anbefalt prisavslag tilsvarende 20% av reisens grunnpris ved lignende klage på byggearbeider. Mindretallet er enig med nemndas flertall i at prisavslaget i dette tilfellet bør settes høyere, og finner et prisavslag på 30% som passende.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av den opprinnelige prisen som ble betalt for reisen.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.