

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy fra byggearbeider ved nabohotellet.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

91/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy fra byggearbeider ved nabohotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en leilighet på Las Pitás, Bahia Feliz, Gran Canaria i perioden 20.02.15 - 05.03.15.

Leiligheten klager fikk tildelt lå ved siden av et arbeidsområde. Det ble jobbet fra kl. 08.00 til ca. 18.00 med en liten pause midt på dagen, hver dag utenom lørdag og søndag. Det ble brukt sirkelsag, vinkelsliper, boremaskin etc. med et veldig høyt støynivå.

Klager var i kontakt med Star Tour allerede dagen etter ankomst og ba om å få flytte. Guiden sa at de ville undersøke om de kunne finne en leilighet til klager, men sa også at det kunne bli vanskelig. I tillit til at det var godt nok med en muntlig avtale, godtok klager dette. Onsdag 24. februar hadde de fremdeles ikke fått noen tilbakemelding fra guidene. Klager gikk da ned til Star Tours skranke på hotellet og ble igjen lovet at de ville prøve finne noe annet og komme tilbake neste dag. Men ingenting skjedde hverken torsdag eller fredag.

På onsdagen kom to guider opp der klager bodde og undersøkte lydnivå etc. Klager ventet i håp om at de kunne få bytte leilighet lørdag da det var en hjemreise dag for noen av gjestene. Etter hvert fikk de tilbud om en ny leilighet i rekken bak der bodde. Denne leiligheten lå også rett ved siden av arbeidsplassen og ville ikke skjermet klager fra støyen. Klager forsøkte å bytte til en leilighet som ikke ble sjenert av støy, men det var ingen leiligheter ledig.

Klager stiller seg undrende til at Star Tour skriver at de kun har mottatt en reklamasjon på denne byggeplassen, i tillegg til klager. Klager mener det var flere som klaget på plass og fikk kompensasjon direkte inn på konto mens de var på reisemålet.

Klager mener hele ferien ble ødelagt. Hun har fulltids jobb og fikk ikke den rekreasjonen hun trengte, noe som var formålet med ferien.

Klager benyttet seg av Star Tours tilbud om innsjekking på flyet allerede på hotellet, men ble skuffet da de ikke fikk sitte i nærheten av hverandre på flyet hjem.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Star Tour tar til etterretning at klager skriver at de var i kontakt med Star Tour fra dag en av ferien, men på reisemålet er det kun loggført kontakt fra den 27. februar 2016.

I de tilfeller som hotellet ikke svarer til forventningene eller man er misfornøyd med noe, er det viktig å ta kontakt med Star Tours reiseledere slik at de kan få muligheten til å rette opp i eventuelle mangler. Kompensasjon vil bli gitt fra den dato da Star Tour ble kontaktet. Slik det fremgår av rapporten fra guidene var det dessverre ikke mulig å flytte klager da hele hotellet og anlegget på Bahia Feliz var fullbooket. Star Tour har likevel forsøkt å hjelpe klager. De fikk, slik Star Tour reklamasjonsavdeling forstår det, tilbud om å flytte til et en annen del av anlegget, men takket nei til dette da de var usikre på om det var et bedre alternativ for klager.

Byggearbeidene var vedlikeholdsarbeid som ble utført på et nabohotell. Star Tour har forståelse for at dette opplevdes som forstyrrende for klager, og har derfor tilbudt kompensasjon.

Las Pitas er et godt likt familiehotell, og Star Tour har ikke mange reklamasjoner på dette hotellet i løpet av en sesong. Star Tour har kun mottatt en reklamasjon i forbindelse med byggearbeidet i denne perioden, i tillegg til denne.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på totalt kr 4.240 eller et reisegavekort på totalt kr 6.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **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.

Nemnda legger til grunn at klageren tok problemet med uakseptabelt støynivå opp med arrangørens stedlige representant allerede dagen etter ankomst. Problemets art tilsier at hvis man først blir plaget av byggestøy fra en større byggeplass, venter man ikke flere dager for å se om støybildet endrer seg. Eventuelle mangelfulle rutiner som følges på stedet når klager skal dokumenteres kan etter nemndas syn ikke føre til at klageren først har krav på kompensasjon fra den dagen problemet noteres i en logg.

Problemet lot seg ikke løse, delvis fordi hotellet var nesten fullbooket, og delvis fordi en leilighet de fikk tilbud om å flytte til etter noen dager, etter klagers syn hadde tilnærmet samme eksponering for støy.

Spørsmålet blir hvilket prisavslag dette bør føre til. Det er ikke tvilsomt at verdiforringende forstyrrelser inngår i mangelsbegrepet, selv om de ligger utenfor arrangørens kontroll.

Nemnda har merket seg at det kun er mottatt en klage på byggestøy, i tillegg til den nemnda behandler. Det er opplyst at hotellet er et populært familiehotell hvor arrangøren har mange gjester. Det er videre opplyst at byggevirkksomheten pågikk mellom kl. 08.00 - 18.00, hvilket etter nemndas syn er en periode på dagen der gjestene vanligvis ikke oppholder seg i lange perioder i leilighetene.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 4.240, alternativt et reisegavekort på kr 6.000. Kontantbeløpet utgjør nesten 20% av reisens pris mens reisegavekortet utgjør i overkant av 25% prisavslag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at tilbudet fra arrangøren ligger på et passende nivå.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*