

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

### Dato

25.04.2019

### Saksnummer

2018-04566

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på VistaSol, Palmanova/Magaluf, Mallorca i perioden 06.10.2018 - 13.10.2018. Totalpris kr. 10.850.

Klager anfører at de ved bestilling spesifiserte at de ønsket å bo på et hotell som var stille og rolig, med rolige omgivelser. Klager spurte selgeren gjentatte ganger om det var mye støy i området og hotellet, siden de hadde hørt fra andre at det var støy i Magaluf. Hotellet VistaSol hadde klager ingen kjennskap til. Svaret fra Ving var "Nei, det er så seint på året at det er nok ikke det nå».

Det var veldig støy på hotellet, høy musikk og høylytte beboere. I tillegg var det ca. 50 m i luftlinje til puber og barer, hvor folk kunne se kamper og drikke til langt på natt. Det var støy, skriking og bråk hver natt til kl. 05.00 - 05.30 på morgen. Klager hadde store problemer med å sove.

Klager kontaktet Vings representanter på Mallorca, og ba om å få bytte hotell kostnadsfritt, siden dette var Vings siste flyvning til området i 2018. Klager ønsket å snakke med Vings representant og ba dem komme til hotellet. Det skjedde ikke. Etter to - tre dager fikk klager tilbud om å skifte hotell mot å betale kr. 1.800 i tillegg. Dette takket klager nei til grunnet den høye prisen de allerede hadde betalt og fordi Ving hadde lovet et stille og rolig sted.

Klager krever reisens pris refundert, fratrullet prisen på leiebilen, totalt kr. 9.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen ble bestilt via telefon den 27.09.2018 hos en av Vings reiserådgivere og reisen startet 06.10.2018, ni dager etter bestilling. Reiserådgiver som foretok bestillingen har jobbet i Ving i over tretti år og har også jobbet for Ving i utlandet, blant annet på Mallorca. Vedkommende kjenner både hotellet, hotellområdet og stedet meget godt. Hotell Vista Sol er et hotell som er godt kjent blant Vings gjester og det er et hotell som har mange tilbakevendende gjester som reiser til hotellet vært år. Spesielt på vår og høst har hotellet et eldre klientell til tross for at hotellet ligger i et område forbundet med mye støy og utagerende festing.

Klager var i kontakt med Ving noe før bestillingstidspunktet og fikk flere tilbud, noe som kom frem i salgssamtalen med Vings reiserådgiver. Ving har lyttet på samtalen mellom klager og reiserådgiver. Tilbudet klager ønsket å bestille var utsolgt og klager valgte da Vista Sol. Dette var kort tid før avreise og mye var utsolgt. Det eneste klager spurte om i samtalen er om det var mye støy fra barn og barnefamilier, noe Ving avkreftet ettersom Vistasol ikke er et typisk hotell for barnefamilier. I salgssamtalen ble støy i området eller på hotellet ikke diskutert.

Etter bestilling 27.09.2018 mottok klager en bekreftelse fra Ving. I denne fremgikk følgende informasjon som er en del av avtalen ved kjøp av reise hos Ving:

#### "VIKTIG Å VITE

Du plikter å gjøre deg kjent med "Alminnelige vilkår for Pakkereiser" og «Reiseinformasjon» som finnes i våre kataloger og på [www.ving.no/reiseinformasjon](http://www.ving.no/reiseinformasjon)". Henvisningen til Vings vilkår fremgår også på klagers billett.

Følgende ønsker var lagt inn på bestillingen og ble formidlet til hotellet: "as low floor as possible, with seaview." Klager mottok totalt ni dokumenter fra Ving fra bestillingsdato til avreise. Dette fordi klager la til flere tillegg som flyseter, ønske vedrørende rommet osv. På alle disse utsendelsene fremgikk henvisning til Vings reiseinformasjon.

Hotellet har en gjestevurdering på 3,7 (hvor 5 er høyest mulige) og i kommentarer som er lagt inn fra andre gjester kommer det frem at hotellet har høy partyfaktor. Det kommer også frem at dette er et hotell som benyttes av gjester som har vært på hotellet i mange år og som er veldig fornøyd med hotellet.

I tidsrommet gjestene besøkte hotellet har Ving ikke mottatt andre klager vedrørende støy og boende gjester hadde en høyere gjennomsnittsalder enn hva som er vanlig for dette hotellet i sommerhalvåret.

Av hotellteksten fremgikk følgende: "Vistasol har perfekt beliggenhet i Magaluf, nær restauranter og uteliv. I perioden april - september har hotellet unge og livlige gjester, og da arrangeres det aktivitet er og DJ-er spiller musikk ved bassenget flere dager i uken".

I Vings informasjon om stedet fremgikk følgende: "Turistområde med lokaltrafikk. Musikk og nærliggende barer er forstyrrende fra mai til oktober".

Slik det fremgår av kommunikasjonen var Ving villig til å hjelpe med å skaffe nytt hotell, men ettersom klager har fått den reisen hun bestilte og i henhold til avtalen kan Ving ikke være ansvarlig for å betale for nytt hotell. I Vings informasjon om hotellbytte i ferien skriver Ving følgende under viktig å vite:

"Hotellbytte/oppkjøp på stedet

Ved oppkjøp til et dyrere hotell, må man vanligvis betale avbestillingsgebyr til hotellet man flytter fra, samt prisdifferansen til det nye hotellet. Det er ikke alltid mulig å bytte rom/leilighet/hotell i ferien." Klager har kontakt med Ving fra sent på kvelden 07.10 og 08.10 kommer Ving med tilbud om nytt hotell.

Ving mener at klager har fått den reisen hun bestilte i henhold til avtalen.

Ving kan ikke se at klager har krav på kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereiseloven gir i §§ 9, 10 og 11 nærmere regler om hvilke opplysninger som skal gis før det inngås avtale om en pakkereise.

Hvis det er relevant for reisen skal det i medhold av § 9 første ledd nr. 3 gis opplysninger blant annet om innkvarteringsstedets hovedkjennetegn. Begrepet kan etter omstendighetene bety skjerpet opplysningsplikt vedrørende kjente forhold som ikke kan utledes f. eks. av tilgjengelige bilder.

I medhold av § 11 i.f. regnes opplysninger som er gitt i informasjonsmateriell som arrangøren har utarbeidet eller viser til, som en del av avtalen. Uttrykket "Informasjonsmateriell" omfatter informasjon i enhver form, nettsider, brosjyrer, etc. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Det er klaget over at det var så mye støy på hotellet at klageren ikke fikk sove. Etter hennes syn fikk hun i samtale med salgsrepresentanten forsikring om at det ikke var støy på denne tiden av året.

Ifølge arrangøren er samtalen mellom klageren og salgsrepresentanten lagret. I forbindelse med klagesaken har den reklamasjonsansvarlige hørt på samtalen. Det fremgår at det hotellet klageren ønsket å bestille var utsolgt. Klageren valgte da Vista Sol. Bestillingen ble foretatt ni dager før avreise. Følgelig var mye utsolgt. Så vidt nemnda

forstår var dette siste uke det ble arrangert turer til Magaluf dette året. Det fremgår at klageren i samtalen spurte om det var mye støy fra barn og barnefamilier. Det avkreftet Vings reiserådgiver ettersom dette ikke var et typisk hotell for barnefamilier. I salgssamtalen ble andre støykilder ikke diskutert.

Nemnda konstaterer at det er meningsforskjell mellom klageren og arrangøren om hva som ble gitt av opplysninger i salgssamtalen. Det fremgår imidlertid av salgsbetingelsene at klageren selv er ansvarlig for å sette seg inn i de opplysningene som gis om reisemålet. I hotellprospektet fremgår det at musikk og nærliggende barer er forstyrrende fra mai til oktober.

Det fremgår videre av klagen at det var fulle og bråkete gjester som utgjorde det hovedsakelige støyproblemet. Arrangøren kan imidlertid ikke holdes erstatningsmessig ansvarlig for problemgjesters adferd. Magaluf er et sted som er kjent for høy partyfaktor, og dette er informasjon som var tilgjengelig for kunden i det opplysningsmateriellet som ble stilt til rådighet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)