

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra baren.

### Dato

24.04.2019

### Saksnummer

2018-02855

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i dobbeltrom på Hotel Ivana Palace, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 19.06.2018 - 03.07.2018. Totalpris kr. 24.410.

De lå søvnløse i fem døgn grunnet støy fra hotellbaren før de fikk byttet rommene.

Klager var i kontakt med Ving tredje dagen, fikk tilbakemelding om at de skulle ta tak i dette, men klager fikk ikke byttet rom før den femte dagen. Klager mener dette tok altfor lang tid og ødela store deler av ferien.

Klager fikk tilbud om gratis utflukt til Burgas avreisedagen, men med to barn, så var dette ikke aktuelt. De fikk deretter tilbud om 50 % rabatt på en annen utflukt. De takket også nei til dette.

Klager krever et prisavslag på kr. 9.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til sin beskrivelse av reisemålet hvor følgende fremgår på deres nettside:

«Sunny Beach har Svartehavskystens beste uteliv. Her møtes du av et bredt og variert underholdningstilbud, med happy hour døgnet rundt og elleville diskotek. Utvalget av barer, puber, diskotek og klubber er enormt. Mange kommer hit utelukkende for å feste, og de blir ikke skuffet. Et lite stykke unna hovedgaten ligger det livligste strøket. Her er det fullt trøkk døgnet rundt, og den som vil kan feste til solen står opp.»

På bakgrunn av ovennevnte beskrivelse mener Ving at klager burde vært forberedt på at det vil forekomme støy fra barer, diskotek og festende mennesker til langt ut på natten.

På hotellene prøver de å holde en viss orden. Det kan allikevel skje at noen gjester opptrer til sjenanse for andre. Hvis Vings ansatte gjøres oppmerksomme på slike hendelser vil de i første omgang kontakte hotellet som eventuelt kan senke volumet og/eller tilsnakke de rom eller gjester som lager bråk.

Under viktig å vite på ving.no skriver Ving følgende: "Mange av våre hoteller ligger i populære ferieområder med folkeliv og dags- og kveldsaktiviteter, barer, diskotek, etc. Lydnivå og eventuelle uromomenter utenfor hotellet kontrolleres av lokale myndigheter. Dersom hotellet har bar, må en regne med at enkelte rom/leiligheter kan forstyrres av musikk og støy fra gjester."

Hotel Ivana Palace er et godt likt hotell blant Vings gjester. Hotellet består av en bygning med fem etasjer og 225 rom. Der finnes to barer. Sommeren 2018 scoret hotellet 3,6 poeng av 5 mulige i Vings kundeundersøkelse. Ving skriver at det er internett-tilgangen som har trukket poengene ned.

Ving hadde kontakt med klager via SMS fra den 22.06 til og med den 24.06. Ved første kontakt den 22.06 ble det meldt om støy, men klager ga ikke beskjed om at de ønsket å flytte eller bytte rom. Ving fulgte opp med hotellet og bad om ny tilbakemelding fra klager dersom problemene vedvarte. Den 23.06 fikk Ving vite at støyen fortsatte. Ving kontaktet hotellet og de prøvde å komme i kontakt med klager uten å få svar.

Natt til den 24.06 sendte klager ny SMS hvor de ba om å få bytte rom. De fikk bytte rom den 24.06. Støyen kom fra baren og andre gjester fra blant annet England.

Ving mener at de har gitt tydelig informasjon om reisemålet Sunny Beach på sine nettsider og hva en kan forvente når en velger å reise dit. Alle reisende har et eget ansvar å sette seg inn i informasjonen om reisemålet. Ving anbefaler vanligvis ikke Sunny Beach til barnefamilier. Av Vings ca. 30 hoteller i området er det kun ett som er markert som barnevennlig.

Ving har tilbudt en kompensasjon på 15 % av reisens pris for treg/manglende oppfølging den 23.06.2018, enten kr. 3.500 eller et reisegavekort på kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **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. 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.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Som det fremgår ovenfor plikter klageren å sette seg inn i de opplysningene som fremgår av turarrangørens katalog m.v. om reisemålets egenskaper. Det fremgår av dette materialet at det reisemålet klageren valgte neppe er egnet for barnefamilier. Ving har opplyst at kun ett av ca. 30 hoteller er anbefalt for barnefamilier, og det gjaldt ikke det hotellet klageren valgte. Reisedestinasjonen Sunny Beach er opplyst å ha Svartehavskystens beste uteliv med underholdningstilbud, elleville diskoteker, barer og puber. Mange kommer til Sunny Beach kun for å feste og dette kan pågå døgnet rundt.

Klageren har fremholdt at de ble holdt våkne av støy fra barer og andre gjester som festet på rommene. Nemnda har ikke problemer med å se at det er en ubehagelig situasjon, men arrangøren har etter nemndas syn tatt de forbehold som er mulig når det gjelder bråk. Andre gjesters problemadferd er arrangøren ikke ansvarlig for.

Etter at klageren tok kontakt for å forsøke å bytte rom tok det to dager før dette lot seg gjøre. Arrangøren har påtatt seg ansvar for at det ikke var mulig å løse problemet hurtigere, og har tilbudt et prisavslag på ca. 15 % av reisens pris, kr. 3.500, alternativt et reisegavekort på kr. 5.000.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at arrangørens tilbud utgjør en tilfredsstillende økonomisk kompensasjon.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

