

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy, hotellstandard og forsinkelse.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-02653

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Lancaster, Playa de Palma, Mallorca i perioden 03.07.2018 - 10.07.2018. Totalpris kr. 12.990.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- Hotell
- Beliggenhet

På hotellet var det mye støy til alle døgnets tider. På natten våknet klager av høy musikk og personer som løp i gangene og skrek mens de banket på rommet. Nesten hver natt ble klager vekket av gjester som prøvde å komme seg inn på klagers rom. Fire av nettene hadde hotellet arrangementer rundt bassenget, noe som medførte støy langt ut på natten.

Klager kontaktet Ving og fikk tilbakemelding om at de måtte ta kontakt med vakten på hotellet så snart de ble sjenerte av støy. Dette gjorde de, uten at forholdene bedret seg. Klager ba om å få bytte hotell, men det lot seg ikke gjøre. Klager så det ikke som noen løsning å bytte rom på hotellet da det var støy fra alle rommene på hotellet.

Flyet var 2 timer og 15 minutter forsinket ved utreisen.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving besvarte klagen den 04.09.2018. Etter det Ving forstår av klagen til nemnda så mener klager at hun ikke har mottatt svar fra Ving.

Ving bemerker at flyet ved utreise fra Oslo Lufthavn var 1 time og 32 minutter forsinket. I henhold til EUs Rådsforordning 261/2004 er man først berettiget forpleining ved forsinkelse på over 2 timer. Klagers opprinnelige klage til Ving omhandler ikke at flyet var forsinket.

Ving er oppmerksom på at Lancaster er et hotell som er populært blant festglad ungdom med kort vei til uteserveringer og barer, samt at det er forstyrrende musikkunderholdning innen- og utenfor hotellet. På ving.no fremgår følgende: «Hotellet har aldersgrense 18 år og tiltrekker seg unge og livlige gjester, spesielt i perioden april–september» og «Turistområde med gjennomgangstrafikk. Aktiviteter, musikkunderholdning og folkeliv innen- og utenfor hotellet er forstyrrende.»

Andre gjesters oppførsel er utenfor Ving sin kontroll. Ved at Ving blir gjort oppmerksom på at man opplever støy og bråk fra andre gjester, vil de forsøke å hjelpe til med å bedre situasjonen innenfor de forutsetningene og mulighetene som finnes. Hotellbytte blir mot en kostnad som gjesten selv står for. I høysesong er det ofte svært vanskelig å finne hotell med ledig kapasitet.

Ving mener klager har fått reise i henhold til bestilling.

Ving kan ikke se at det foreligger mangler ved reisen som gir grunnlag for prisavslag.

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.

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.

Klagen gjelder i hovedsak bråk fra andre gjester som førte til dårlig nattesøvn og lite feriefølelse.

Nemnda kan se av de medsendte dokumenter at det har vært en relativt omfattende SMS-korrespondanse om problemene mens klageren befant seg på reisemålet. Arrangøren anbefalte klageren å kontakte hotellet og vaktene eller eventuelt å bytte hotell, men da mot et tillegg i prisen.

Klageren hørte at vaktene ba folk om å dempe seg om natten, men det hjalp ikke noe særlig.

Nemnda bemerker at arrangørens opplysninger om hotellet på nettsiden er en del avtalegrunnlaget mellom partene.

Det fremgår der at området hotellet ligger i har gjennomgangstrafikk og at aktiviteter, musikkunderholdning og folkeliv innen- og utenfor hotellet er forstyrrende. Det fremgår videre at hotellet har en aldersgrense på 18 år og tiltrekker seg unge og livlige gjester, spesielt i perioden april til september.

Etter nemndas syn er problemgjesters oppførsel ikke et forhold arrangøren kan holdes ansvarlig for.

Slik nemnda ser det har arrangøren i dette tilfellet oppfylt sin opplysningsplikt. Hvis man ønsket et stille hotell burde man ikke valgt dette.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)