

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy på hotellet.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02767

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og to barn med innkvartering i et dobbeltrom med direkte utgang til felles basseng på Hotell Avra Imperial Beach Resort & Spa, Kolimbari, Chania, Kreta i perioden 29.07.2017 - 12.08.2017. Totalpris kr. 57.030.

31.08 ble klager vekket klokken 08.00 av at det ble boret i murveggen på rommet. Sønnen på syv år våknet med ett hyl og gråt fordi han ble redd av lyden. Det dirret i hele rommet. Arbeidet pågikk hele dagen, og klager valgte å kontakte resepsjonen for å høre hvor lenge arbeidet ville pågå. De var noe unnnvikende i svaret, men sa at de straks var ferdige og at det ikke ville bråke så mye fremover.

01.08 ble de igjen vekket at hamring og boring klokken 06.00. Klager ble veldig fortvilet og skuffet og kontaktet resepsjonen på hotellet på ny. De skulle kontakte arbeidsfolkene og be dem stoppe. Ingenting skjedde og klager kontaktet Ving for assistanse klokken 07.30. Ving kontaktet klager raskt tilbake og forsøkte å ta dialogen med hotellet.

Dagen etter fortsatte problemet med bygningsarbeid og støy. Klager kontaktet Ving igjen, og de var behjelpelige med å kontakte hotellet og forsøke å løse problemet. Vingkontaktene ønsket at klager skulle få tilbud om nytt rom, men det ble de aldri tilbudt av hotellet.

Hotellet lovet at arbeidet skulle stanse 03.08, noe som ikke stemte. Arbeidet fortsatte hele uken og stillaset ble ikke fjernet før 04.08. Det var da byggebråk hele dagen av samme støyart som 31.08. Hele den første uken av klagers ferie ble ødelagt av opplevelsen av å bo på en byggeplass.

I tillegg til aktivt byggearbeid med stillas utenfor rommet, hadde hotellet verkstedet sitt i ett rom under klagers leilighet. Dette rommet ble benyttet hele døgnet og det var

byggebråk og støy også fra dette rommet under hele oppholdet. Etter flere forsøk på å løse problemet via hjelpsomme Vingverter til hotellet - som kun resulterte i at klager fikk ett lite fruktfat og en flaske vin, forstod de at hotellet ikke tok dette på alvor, og klager bestemte seg for å gjøre det beste de kunne ut av situasjonen, og ta klagen videre når de kom hjem.

Klager anfører at de konsekvent velger hotell med høy standard og i rolige omgivelser. Klager liker en rolig ferie der de kan spise og oppholde seg på hotellet - kun for å bade, nyte sol og slappe av. Klager søker i liten grad utflukter og mange og lange turer utenfor hotellområdet. Dette ble ødelagt av at de havnet på en byggeplass. Det kjørte biler frem og tilbake med utstyr, det stod arbeidere rett utenfor leiligheten, på taket og stillaset til alle tider. Det var konstant bråk og aktivitet rett utenfor veggen. Barna ble preget av at de ble plaget av støy, vekket tidlig - og de var trøtte på dagene.

Ving ga ikke klager noe forvarsel om arbeidet og bagatelliserte omfanget og støyen. Sønnen på syv ble syk under oppholdet med ørebetennelse og feber og måtte holde seg på rommet i to av de dagene støyen var som verst. Slik klager oppfattet var det problemer med ventilasjonen i bygningen, og arbeidet var dermed omfattende.

For å komme ut av denne sirkelen med dårlig stemning valgte klager derfor å legge vekk "kampen" der og da og prøve å glemme bråket siste uken og oppholde seg mer ute. Det private bassenget var derfor i hovedsak unødvendig, og ferien ble i stor grad ødelagt på grunn av denne opplevelsen. Klager opplevde ferien som om de var plassert midt i en byggeplass.

Klager krever et prisavslag på kr. 40.000 grunnet renovasjon/bygge- reparasjon støy fra stillas bygget opp på veggen på klagers rom.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager kontaktet Vings representanter den 01.08.2017 hvorpå Ving hadde en dialog både med klager og hotell for å finne en løsning. Dagen etter informerte hotellet Ving om at arbeidet var avsluttet. Vings representanter avsluttet oppfølgingen med å sende en SMS til klager hvor klager ble oppfordret til å ta kontakt igjen om Ving kunne hjelpe noe mer. Ving hørte ikke noe mer fra klager etter dette.

I følge hotellet var arbeidet avsluttet den 02.08.2017 og klager kontaktet ikke Ving på stedet for å informere om noe annet slik at Ving hadde hatt muligheten til å finne en løsning. Hotellet oppgir til Ving at arbeidet de utførte ikke var støyende og at andre hotellgjester ikke har gitt noen tilbakemelding på det.

Hotellets fremstilling av arbeidet og klagers fremstilling av arbeidet er forskjellige. Ving har ikke mottatt reklamasjoner fra andre gjester på hotellet i den samme perioden.

Ving har tilbudt en kontant kompensasjon på kr. 5.000 eller et Ving gavekort på kr. 6.500. Kontantkompensasjonen utgjør ca. 40% av grunnprisen for den første uken. Kompensasjonen kan også forklares som 40% av hele reisens pris for berørte dager, 31.07 – 02.08.

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.

Det fremgår av sakens dokumenter at klageren var i kontakt med Vings guider flere ganger i forbindelse med at det pågikk byggearbeider i flere dager utenfor klagerens leilighet. Det er motstridende opplysninger om hvor lenge arbeidene pågikk og hvor omfattende de var. Det er også motstridende opplysninger når det gjelder spørsmålet om klageren fikk tilbud om å flytte til en annen leilighet.

Nemnda legger til grunn at klageren var utsatt for uakseptabel støy i tre dager fra 31. juli til og med 2. august. Nemnda finner også å måtte legge til grunn at et tilbud om flytting til en annen leilighet ikke ble fremsatt. Klageren har påpekt, og hotellet har bekreftet, at det var et arbeidsrom for hotellets ansatte rett under leiligheten. Hotellet opplyser at arbeidene gjaldt luftemuligheter fra dette rommet, som var hotellets vaskerom. Nemnda finner det ikke sannsynlig at klageren ville valgt denne beliggenheten hvis hun hadde fått tilbud om et annet alternativ. Det fremstår videre som om hotellet har forsøkt å bagatellisere støyplagene overfor arrangøren.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 60% for de tre dagene da støyen var mest plagsom og 25% for de øvrige dagene. Ferien hadde en varighet på 2 uker. Prisavslaget blir avrundet kr. 18.540.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 18.540, utregnet slik det fremgår i vedtakets premisser.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)