

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra utendørs nattklubb.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2019-04363

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong på Marlita Beach Hotel, Protaras, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 12.08.2019 - 19.08.2019. Totalpris 25 909 kroner.

Før de bestilte turen, ringte klagers svigerdatter Ving for å forsikre seg om at dette hotellet var perfekt for en familie med voksne og barn. Hun fikk til svar at det var et fint familiehotell. På Marlita Beach Hotel var det derimot diskomusikk fra en nattklubb som var bygget noen meter fra hotellet. Denne klubben tok 4 000 mennesker og var utendørs. De startet med øving alt fra 15:00 på dagen. Og startet musikken alt fra kl. 18:00 - 20:00. Og holdt på til mellom kl. 03:00 og 04:00 på natten. Klager anfører at det er helt ubeskrivelig hvor høyt det var, det hørtes ut som vi var på et gigantisk rave party. Hver kveld under middagen var det et fryktelig leven, klager spiste og forlot hotellet. Når de skulle legge seg, hørtes det ut som om musikken var inne på klagers rom. Det var vanskelig å sove selv om de brukte ørepropper.

De som skulle på klubben gikk igjennom hotellet, og parkerte rett utenfor klagers leilighet. Det var politi og blålys der hver kveld, noe som klager oppfattet som skremmende og lite hyggelig.

Klagers sønn som fikk leiligheten under den klager bodde i, tok kontakt med Ving. Klager så da ingen vits i å kontakte Ving og bruke en hel dag på flytting ettersom de allerede bodde lengst bort fra støyen.

Det meste av ferien ble ødelagt på grunn av støyen.

Klager krever 50 % av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Marlita Beach er et godt likt hotell i Protaras, Kypros som er kategorisert til 3 vinger – noe Ving beskriver som; Mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud.

I hotellbeskrivelsen som er presentert på ving.no, skriver de under Rom og leiligheter: «Kveldsunderholdningen fra hotellets bar kan være forstyrrende, det samme gjelder bar- og folkeliv i nærheten om natten.» Årsaken til at denne informasjonen ikke står skrevet i den generelle informasjonen om hotellet, er at dette ikke gjelder alle rom.

Derimot skriver Ving også under Beliggenhet og transport følgende:

«Ytre byområde med forbipasserende trafikk. Perner er en fin, liten by utenfor Protaras som har et lite utvalg av restauranter, barer og butikker. Kveldsunderholdningen fra hotellets bar, samt bar- og folkeliv om natten er forstyrrende for en del leiligheter.»

I august 2019 var hotellets 188 rom fullbooket. Ving har registrert totalt 3 klager gjeldende støy fra en nærliggende bar i denne perioden. De tre som har sendt inn klage reiste sammen. Viser også til sak nr. 2019-04181 i Pakkereisenemnda.

Klager kontaktet Ving via familie på et annet bestillingsnummer på plass den 14.08 – 2 dager etter ankomst. Ving har lagt ved logg som er fra kontakt med familie/ reisefølge. Vings representanter viste til Vings skriftlige informasjon vedrørende nærliggende bar og undersøkte mulighetene for å bytte leilighet. Det var ifølge informasjonen Ving har, 2 av 3 familier som ønsket å bytte. Den 15.08 fikk de to familiene bytte leilighet.

Ving har ingen informasjon som viser til at denne klageren ønsket å bytte rom. Ving informerer om støy fra hotellets bar, samt fra nærliggende barer i hotellbeskrivelsen og også under Viktig å vite på ving.no.

Ving anfører at de har rundt 1 200 gjester på dette hotellet hver uke. Ving har kun mottatt et fåtall klager i denne perioden – alle fra samme reisefølge. Ving er kjent med at det forekommer forstyrrelser og at noen rom er mer utsatt enn andre, noe som er årsaken til at de informerer om støy.

Ving kan ikke se at det er grunnlag for å gi kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25, Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i

markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Reisens totale pris var 25 859 kroner.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 50 % av reisens kostnad pga. støy på hotellet særlig knyttet til hotellets bar/diskotek. Det er anført at støy medførte utfordringer med søvn på ferien.

I hotellbeskrivelsen på ving.no fremgår det at «Kveldsunderholdningen fra hotellets bar kan være forstyrrende, det samme gjelder bar- og folkeliv i nærheten om natten.» Samsvarende opplysning fremkommer under beliggenhet og transport på Ving sin hjemmeside. Klager har sånn sett fått generell informasjon om forstyrrelser fra bar og folkeliv i området. Slik nemnda forstår klagen gjelder denne anførselen særlig støy fra en nattklubb som heter Nava Sea side Lounge. Basert på stedets Facebook side fremstår dette som en nattklubb/ utendørs konsertscene med mulighet for 1 000 deltagere. Etter nemndas vurdering er nærhet på 60 meter til en slik klubb mer enn bare forstyrrende og utgjør et avvik fra avtalen mellom partene som bør kompenseres med et prisavslag.

Når det gjelder prisavslaget har Pakkereisenemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representant, anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag tilsvarende 25 % til klager. Dette utgjør 6 465 kroner.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, viser til at tjenesteyter både under rombeskrivelse og under beliggenhet har informert om at bar- og folkeliv om natten er forstyrrende for en del leiligheter på hotellet. Nemndas mindretall mener derfor at kompensasjonen ikke bør settes høyere enn 15 % av reisens pris.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)