

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra andre gjester på hotellet, totalt kr. 10.000.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02602

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-roms Prime Suite med terrasse mot hage som passer bevegelseshemmede med all inclusive, på Sunprime Atlantic View, Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 28.06.2017 - 19.07.2017. Totalpris kr. 39.060.

Klager har feriert på Sunprime Atlantic view i flere år og opplevd hotellet som et rolig hotell for voksne slik det fremgår av hotellbeskrivelsen. I år opplevde de mye støy. Første uken de var på hotellet sov de nesten ikke. De klagde til hotellet flere ganger både per telefon og i resepsjonen, i tillegg til at Ving ble kontaktet på reisemålet. Gjestene i rom nummer 57 lagde bråk både natt og dag. Det var høy musikk, roping, synging, sjikanering av klager og andre, banking i veggen, kasting av ting og søppel inn på terrassen til klager og de andre i rom 51 til og med 56. Klager bodde i rom 56.

Det kom en representant fra Ving og snakket med klager og de som de klagde på rett utenfor rommene i påhør av alle. Dette syntes klager var uprofesjonelt. Klager ble sjikanert med ord og oppførsel av de som de klagde på.

Klager ble lovet tilbakemelding fra hotellet og fra representanten fra Ving, men ingen tok kontakt. Bråket fra nummer 57 ble ikke slutt før de reiste hjem over en uke etter at klager ankom reisemålet.

Resten av ferien var det mye støy fra høy musikk fra flere balkonger samtidig. Klager opplevde i år at dette hotellet er i ferd med å bli et partyhotell for ungdom over 16 år. Klager reiser primært på ferie for å slappe av i rolige omgivelser som det står i hotellbeskrivelsen.

Klager ga opp å klage da de ikke ble hørt. De forsøkte å skaffe seg flybilletter for å avbryte ferien. Det lyktes ikke å få billetter direkte til Norge og derfor valgte de å holde seg borte fra hotellet så lenge som gjestene i rom 57 var på reisemålet, noe som medførte at de fikk ekstra utgifter til mat og leiebil.

Avslaget fra Ving begrunnes med usannheter. Det stemmer ikke at de ikke klaget og at det ikke var støy. En natt ble politiet tilkalt og klager fikk selv i oppdrag å lokalisere støyen før de ville gjøre noe med det.

Klager krever kompensasjon på en tredjedel av ferien.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Ving anfører at klager har ikke tatt kontakt med hverken Ving eller hotellet. Ving har snakket med klager om problemet en dag Ving hadde servicetid på hotellet og Ving snakket da samtidig med de som bodde i rommet ved siden av. Ving anmodet begge parter om å ta hensyn til hverandre å respektere hverandre. Ving har ikke hørt noe mere fra klager etter samtalen Vings representant hadde med begge rom/parter aktuell dag.

Ving anfører at når det gjelder støyproblemer på hotellet er ikke dette nevnt av klager hverken til hotellet eller Ving. I Vings system for loggingføring når det gjelder kontakt med gjester er det ikke notert kontakt hverken via telefon, sms, eller mail.

Ving anfører at det på klagers billett står følgende:

#### **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) Ved ankomst Gran Canaria mottok klager følgende sms datert 28/6. I tillegg mottok klager en sms fra hotellet datert 28/6 hvor hotellet oppfordrer til å ta kontakt om det er noe gjesten trenger hjelp til.

Vings representanter på Gran Canaria er lett tilgjengelige og kontaktinformasjonen finnes også på billetten. Denne informasjonen viser klart hvor klager kan henvende seg om det skulle være problemer eller mangler i forbindelse med reisen. Den viser også at klager må ta kontakt med Vings personale på stedet og forklare situasjonen hvis man opplever problemer eller mangler. Denne kontakten er viktig for å fastslå om det dreier seg om mangler som gir rett til kompensasjon, for å oppklare eventuelle misforståelser i forhold til hva som er bestilt og ikke minst for at vi skal få muligheten til å finne en løsning.

Sunprime Atlantic View er et av Vings hotell for voksne hvor aldersgrensen er 16 år. Hotellet er klassifisert med 4+ hos Ving. Hotellet skårer 4,5 av 5 som er høyest mulig poengsum for et hotell i Vings system. Ving anfører at poengsummen viser at

Vings gjester er fornøyde med hotellet. I løpet av sommersesongen 2017 fra 01.04 - 01.10 hadde Ving totalt 3.600 gjester på hotellet. I perioden klager bodde på hotellet hadde Ving totalt 479 gjester boende. Under "mer informasjon om hotellet" skriver Ving følgende: Sesong. Hotellet har åpent året rundt. I vintersesongen bor det flest skandinaviske gjester på hotellet.

Klager må forvente at det kan være et annet klientell på hotellet i sommerhalvåret. Ving har som praksis å registrere kontakten når gjester tar kontakt på reisemålet. Klager forteller at han snakket med hotellet ved flere anledninger vedrørende støy og problem med gjester i naborommet. Ving har vært i kontakt med sitt personale i to omganger vedrørende denne klagen. Vings representanter bekrefter at de har snakket med hotellet. Hotellet forteller i sitt svar at de ikke har noen noteringer hos seg som tilsier at klager har vært i kontakt med hotellet vedrørende støy fra andre gjester eller støy på hotellet generelt.

Ving anfører at så lenge gjester på hotellet følger hotellets reglement og ordensregler, kan ikke Ving gripe inn om gjester har personlige uoverensstemmelser. Ving kan ikke be en gjest om å flytte grunnet uoverensstemmelser med mindre gjesten skaper sjenanse for resten av hotellet eller ikke følger hotellets reglement. Vings ansvar som reiseselskap er å sørge for at de som bestiller reise hos Ving får den reisen de har bestilt i henhold til avtalen når det gjelder fly/hotell/leilighet/reisemål og den hjelpen de har behov for om de gir uttrykk for det.

Ving kan ikke se at klager har rett til en kompensasjon på kr. 10.000 grunnet en konflikt klager har hatt med beboer på naborommet eller støyproblemer som ikke er formidlet Ving i løpet av ferieoppholdet. Ving har tilbudt klager et reisegavekort på kr. 1.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klager hevder å ha blitt forstyrret av bråk etc. som kom fra naborommet. Gjestene på dette rommet, to damer, bodde på rommet i litt over en uke av klagerens ferieopphold.

Det er uenighet mellom partene om det ble meldt fra til hotellet og reiselederne om problemet slik at det kunne håndteres. Det er notert at en reiseleder ved en anledning snakket med begge parter på gangen. For vedkommende var det, slik nemnda forstår det, uklart hvem av partene som utgjorde problemet. Ut over det er det ikke notert noe i destinasjonsloggen. Hotellet har heller ingen notater om forholdet.

Klageren mener at forholdet utgjorde en mangel ved oppholdet, og krever prisavslag/kompensasjon for den uken det bodde to damer på naborommet.

Etter nemndas syn faller det som er beskrevet om bråk og sjenanse utenfor mangelsbegrepet. Kunden har en begrenset risiko for at den reisen han har valgt fullt

ut er slik han forventer. Sanksjonen bak denne type negative egenskaper ved ytelsen kan være at arrangøren mister kunder i det lange løp. Medferierendes eventuelle dårlige oppførsel er ikke noe arrangøren kan stilles til ansvar for.

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

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)