

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra utendørs nattklubb.

### Dato

20.04.2020

### Saksnummer

2019-04181

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for seks personer med innkvartering i 2 1-romsleilighet med balkong på Marlita Beach Hotel, Protaras, Fig Tree Bay, Kypros i perioden 12.08.2019 - 19.08.2019. Totalpris 45 400 kroner.

Før de bestilte turen, ringte klager Ving for å forsikre seg om at det var et bra og barnevennlig hotell, noe hun fikk bekreftet. Det som møtte klager, var en av Kypros største utendørs nattklubber som lå 10 meter unna hotellet. Støyen var ubeskrivelig høy med all slags musikk alt fra kl. 18 og 20 til 3, 4 på natten. Det gikk ikke an å prate til hverandre ute i fellesområdet. Klagers svigerforeldre måtte gå rett etter middag hver kveld. De hadde ikke sjans å sitte der.

Mens de satt ved hotellets bar var det folk som skulle på klubben som passerte og klager fant dette utrygt. Hver kveld kom det politi med blålys.

Klager fikk tok kontakt med Ving den 14.08.2019 og tre av personene i reisefølget fikk bytte til en annen leilighet neste dag. Det var slitsomt å flytte og leiligheten var dårligere enn den de flyttet fra. Klager så derfor ingen grunn til at de tre ungdommene i den andre leiligheten også skulle flytte.

Det meste av ferien ble ødelagt på grunn av støyen, dårlig nattesøvn og en halv dag som gikk med til flytting.

Klagers krav: 28 000 kroner.

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.

Ving informerer om støy fra hotellets bar, samt fra nærliggende barer i hotellbeskrivelsen og også under Viktig å vite på ving.no.

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. Pernera 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.»

Ving anfører at de har rundt 1 200 gjester på dette hotellet hver uke. Ving har kun mottatt et fåtall klager i denne perioden. 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.

Klager tok kontakt med Ving den 14.08.2019 og fikk flytte til en annen leilighet neste dag. Hotellet har både renoverte og ikke renoverte leiligheter. Det som fantes å tilby den 15.08 var en leilighet som ikke var renoveret. Kompensasjonen som ble tilbudt og utbetalt, 2 500 kroner er fordi de resten av oppholdet bodde i en ikke renoveret leilighet. Kompensasjonen er ikke gitt på grunn av støy.

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 er 45 400 kroner.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 28 000 kroner pga. støy på hotellet særlig knyttet til nattklubb i nærheten av hotellet. Det er anført at støy medførte utfordringer med søvn på ferien. Det fremkommer av sakens dokumenter at klager etter noen dager fikk byttet leilighet til et område med mindre støy, men dette var en leilighet som ikke var renoveret. Klager har i den forbindelse anført at det også var krevende å flytte.

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 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.

Tjenesteyter har utbetalt 2 500 kroner som kompensasjon for leiligheten som ikke var renovert.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representant, anbefaler at tjenesteyter, i tillegg til kompensasjonen på 2 500 kroner, utbetaler et prisavslag på 8 850 kroner, slik at det totale prisavslaget utgjør 25 % av reisens pris.

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)