

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet vibrasjon/støy fra sirkuleringspumpene til bassenget og støy fra baren.

### Dato

11.05.2023

### Saksnummer

2023-00321

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i en 2-romsleilighet med markterrasse og markterrasse på hotell Alegria Beach Resort, Chania, Kreta i perioden 01.10.2022 - 08.10.2022. Totalpris 13 924 kroner.

Klagen gjelder gjennomtrengende vibrasjon/støy fra sirkulasjonspumpene til bassenget. Under hele oppholdet ble klager utsatt for denne vibrasjonen/støyen i tillegg til at markterrassen var en del av bassengbaren med dens varierende musikk støy fra kl. 10:00 til kl. 24:00. Klager skriver at hun ikke fikk noen informasjon om dette ved bestilling.

Hotell var fullbooket, og det var ikke mulig å bytte leilighet. Per telefon fikk klager tilbud om et annet rom et annet sted på Kreta mot et tillegg i prisen, noe klager ikke var fornøyd med. Per SMS fikk klager deretter tilbud om 522 kroner i refusjon. Beløpet ble overført til klagers konto.

Klager skriver at hun har betalt full pris i tillegg til enkeltromstillegg. Fra å skulle lade batteriene i rolige omgivelser, kom klager hjem helt utladet.

Klager har anført at utleie av dette rommet var under enhver kritikk. For et 4 stjerner +, Family resort hotell å være, er dette rommets plassering ikke hva en gjest forventer seg av et opphold. Klager mener opplysningsplikten ikke er overholdt og at pakkereiseloven kap. 5, §29 gjør seg gjeldende.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise fra Torp til Chania/Kreta 7 dager, med avreise fra Torp 01. oktober 2022 kl. 10:20 og innkvartering i en 2-romsleilighet med markterrasse og bassengutsikt på hotell Alegria Beach Resort. Totalpris:13 924 kroner.

Under Alt om charterreisen gjør Apollo oppmerksom på følgende når det gjelder forstyrrelser på reisemålene:

"Forstyrrelser

Mange av våre hoteller ligger i populære ferieområder med folkeliv, og dagliglivet går sin gang også i turistsesongen. Lydnivå og eventuelle uromomenter utenfor hotellet kontrolleres av de lokale myndighetene. De kan være vanskelige å påvirke. På de hotellene som har bar må man regne med at enkelte leiligheter/rom kan forstyrres av musikken eller støy fra gjester. Dersom man velger et større hotellanlegg med aktiviteter og underholdning, må man være forberedt på at dette kan oppfattes som forstyrrende uten at forholdet gir grunnlag for prisavslag. Varelevering og søppeltømming foregår gjerne tidlig om morgenen, og kan være forstyrrende for enkelte leiligheter/rom. I muslimske land kan utrop fra moskeene høres på de fleste hotellene. Mange steder kan man bli forstyrret av hanegal og hunder som bjeffer." Se <https://www.apollo.no/min-reise/alt-om-charterreisen/pa-reisemalet/hotellinformasjon>

Klagers bestilling gjaldt fra den 01. - 08. oktober 2022. Klager tok kontakt med Apollos personale på reisemålet på telefon den 06. oktober og opplyste om at hun ikke var fornøyd med plasseringen hun hadde fått på hotellet grunnet mye støy utenfor rommet fra bassengpumper og musikk rundt bassengområdet. Klager oppga at hun hadde vært i kontakt med hotellet direkte angående dette da hun ønsket å bytte rom, men hadde ifølge klager fått svar om at dette ikke var mulig da hotellet var fullt. Apollos personale informerte om at de kunne undersøke mulighet for å bytte rom og eventuelt hotell, men at et hotellbytte eventuelt ville bli mot en ekstra kostnad. Klager mente at hun skulle flyttes uten ekstra kostnad eller å få hele reisens pris tilbake, noe Apollos personale opplyste om at dessverre ikke var mulig.

Samme formiddag kom klager til Apollos service på hotellet og ba om at Apollos personale ble med til rommet for å lytte til støyen fra pumpene til bassenget. Reiselederen ble med og hørte en summende lyd fra pumpen. Klager oppga at hun hadde vært i kontakt med hotellet direkte og at de hadde skrudd av pumpen på natten, men at dette fortsatt plaget henne på dagtid sammen med musikk og støy fra bassengområdet. Klager oppga at hun egentlig ikke hadde lyst til å bytte hotell, men ønsket en rabatt på eventuell ny reise grunnet støyen fra bassengpumpen og bassengområdet.

Apollos personale undersøkte om klager hadde rett til kompensasjon for forholdene, og klager fikk deretter følgende informasjon per SMS:

"Hej Mona, Jeg har nu fået svar, og vi kan tilbyde dig 521,4 NOK i compensation for de forstyrrende lyde fra pumperne på dit værelse. Pengene kommer ind på din konto efter

5-10 bankhverdage, og så vælger du helt selv om du evt. vil bruge dem på din næste rejse! Riktig god dag. Med venlig hilsen .."

Kompensasjonens størrelse er utregnet fra den 6. oktober som var den dagen klager tok kontakt med Apollo og informerte om problemene. Beløpet ble den 11. oktober refundert til kortet som ble benyttet ved betaling av reisen.

Apollo anser at deres personale, som for øvrig var til stede på hotellet daglig, kunne forsøkt å hjelpe klager på et tidligere tidspunkt dersom de hadde blitt gjort oppmerksom på at hun opplevde støy på hotellet som svært forstyrrende. Selv om klager selv hadde vært i kontakt med hotellet, kunne Apollos personale likevel undersøkt om det fantes alternative løsninger hvis de hadde blitt informert tidligere i oppholdet.

Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i en 2-romsleilighet med markterasse på hotell Alegria Beach Resort, Chania, Kreta i perioden 01.10.2022 - 08.10.2022. Totalpris 13 924 kroner.

Klagen gjelder vibrasjon/støy fra sirkulasjonspumpene til bassenget. Under hele oppholdet ble klager utsatt for denne vibrasjonen/støyen i tillegg til at markterrassen var en del av bassengbaren med dens varierende musikkstøy fra kl. 10:00 til kl. 24:00. Klager skriver at hun ikke fikk noen informasjon om dette ved bestilling. Klager skulle tatt kontakt med Apollo med en gang hun opplevde forholdet.

Klager tok dette forholdet opp med Apollo først den 6. oktober 2022. I forkant av dette hadde klager tatt dette opp med hotellet med den endring at pumpene ble skrudd av på natten. På tidspunktet klager reklamerte til Apollo fikk hun kun tilbud om hotellbytte mot å betale mellomlegg. Hotellet hadde tidligere oppgitt til klager at det ikke var mulig med rombytte da hotellet var fullt. Etter nemndas mening utgjør forholdet en mangel etter pakkereiseloven og det anbefales at det skal utbetales et prisavslag på ytterligere 1 000 kroner.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representantar**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)