

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

### Dato

23.11.2017

### Saksnummer

2017-02187

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fem personer med innkvartering i to dobbeltrom med havutsikt på Villa Bianca Resort, Catania, Sicilia i perioden 13.07.2017 - 23.07.2017. Totalprisen var kr. 48.977.

Klager anfører at de ble sjenert av støy og at det ikke fremgår av hotellbeskrivelsen at det er mye trafikkstøy rundt hotellet. Hotellet ligger ved hovedveien og med en parkeringsplass rett nedfor balkongen. Rundt 50 meter unna ligger det en jernbanelinje. Rett i ett trafikalt knutepunkt er vel den rette beskrivelsen av beliggenheten.

Klager betalte ekstra for balkong med havutsikt. Dette var totalt bortkastede penger da det var umulig å sitte på balkongen på grunn av støyen. Biler, motorsykler og mopeder kjørte inn og ut av parkeringsanlegget nesten døgnet rundt. De parkerte bilene hadde tyverialarmer som ulte døgnet rundt. Var man heldig, fikk man noen få timers søvn midt på natten hvis ikke kom ett ulende utrykningskjøretøy fra/til ett sykehus som lå like ved. Naboboligene til hotellet hadde hunder som sto ute hele døgnet. Startet en av dem og gjø, startet alle, også til alle døgnets tider. Det var en kakofoni av støy som plaget hele familien og som sørget for at dette ble en mislykket ferie.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 25.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har reist til et av Sicilias mest populære reisemål i høysesongen. Taormina består av en bilfri sentrumskjerne og er ellers trafikkert som en hvilken som helst annen by.

Hotellet presenteres på ving.no gjennom bilder, tekst og kart. Ving skriver at hotellet ligger i et utkantområde med lokaltrafikk – kun 50 m. fra taubanen som fungerer som transportmiddel til sentrum. Kartet viser at hotellet ligger inntil en større gjennomfartsvei – Via Nazionale. Bildene forteller om en større parkering rett utenfor og viser gaten som passerer forbi hotellet. Vings oppfatning er at tung og stillestående trafikk utenfor Villa Bianca Resort ikke hører til det vanlige. Det forekommer selvsagt – men ikke døgnet rundt alle dager.

I Vings generelle Reiseinformasjon beskrives hva reisende bør være forberedt på når det gjelder forstyrrelser på reisemålene. I de fleste byer og tettsteder øker lydnivået fra folkeliv, dags – og kveldsaktiviteter i turistsesongen. Lokaltrafikk forekommer døgnet rundt og i mange land kan man forstyrres av utrop fra moskeer, hanegal og hundeglam. I Sør-Europa har trafikken generelt et høyere tempo enn vi er vant til her hjemme. Mopeder er det mange av, og flere bruker bilhornet flittig når det oppstår situasjoner og køer.

Klager etterlyser representanter fra Ving på reisemålet, men med Ving reiser kundene til Sicilia på egen hånd. Ving tilbyr rutefly og hotell, men ikke reiseleder på stedet. Det fremgår under presentasjonen av reisemålet og under Reisemålsfakta på deres nettsider.

Ving mottok en telefonsamtale fra klager den 14.07.2017, en e-post med skriftlig klage til Kundeservice den 17.07 og en ny telefonsamtale - hvor klager etterlyste svar på sin skriftlige klage, den 19.07.2017. I forbindelse med den første samtalen er det notert at klager var misfornøyd med hotellets beliggenhet i forhold til trafikkstøy. På grunn av at klager reiste i høysesong, fantes ingen andre hoteller ledige og klager fikk derfor forslag om å undersøke mulighet for å bytte rom og bruke ørepropper om natten. I Vings generelle informasjon om reisemål i høy/lavsesong skriver de blant annet: "I høysesong vil hotellene ofte være ekstra fulle med tilhørende mer folkeliv i området. I denne perioden vil det være vanskelig å bytte rom/leilighet/hotell."

Klager så for seg at han kunne se vulkanen Etna fra hotellet. Etna er et populært utfluktsmål og kan ses fra flere steder i byen. Å nevne vulkanen i presentasjonen syns Ving er en viktig del av følelsen og inntrykket de vil formidle. Det er synd at klager trodde han kunne se vulkanen fra hotellet.

Villa Bianca Resort er et godt likt hotell og dette er første gangen Ving har mottatt klage om støy og trafikk ved dette hotellet. Ving har derfor oppfattet sin beskrivelse av hotellet og beliggenheten som korrekt. Stillestående bilkøer og tung trafikk kan forekomme i byer – men det er ikke alltid slik utenfor Villa Bianca Resort. Ving vil imidlertid se over sin informasjon og eventuelt legge til at trafikken utenfor hotellet øker i høysesong.

Ettersom det ikke var mulig å finne en løsning på reisemålet har Ving forsøkt å komme til enighet med klager etter hjemkomst.

Ving har tilbudt klager kr. 10.000 utbetalt til konto, eller et gavekort på kr. 13.000, hvilket tilsvarer ca. 50% av hotellkostnaden.

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.

Arrangøren har ingen representanter på reisemålet. Klagerne tok imidlertid kontakt med hovedkontoret om støyproblematikken. Saken ble forsøkt løst ved å finne et annet hotellalternativ, men det lykkes ikke fordi øvrige hoteller var fullbooket.

Nemnda legger til grunn at det er tatt et generelt forbehold om støy i høysesongen i arrangørens generelle vilkår, som inngår som en del av avtalen.

Nemnda bemerker at lydnivået generelt er høyere i sydlige strøk enn vi er vant med. Både mennesker og dyr har ofte et høyere lydnivå. Det fremgår av områdekartet at hotellet ligger ved en taubane som fungerer som transportmiddel til sentrum, og at det ligger inntil en større gjennomfartsvei. En større parkeringsplass er også vist på kartet. I hotellbeskrivelsen beskrives beliggenheten nærmere. Det er opplyst at hotellet ligger i et utkantområde med lokaltrafikk og at det er ca. 50 meter til taubanestasjonen som frakter reisende opp til Taormina. Det opplyses videre at hotellet ligger i sentrum av Taormina Mazarro. Hotellets adresse er Via Nazionale 228, hvilket er betegnelsen på en statlig gjennomfartsvei.

Nemnda har forståelse for at støyen ble opplevd som forstyrrende og at dette førte til dårlig søvnkvalitet, hvilket gikk ut over aktivitetsnivået på dagtid. Ette nemndas syn overgikk støyen det arrangøren kan ta et generelt forbehold om. Så vidt nemnda forstår har arrangøren endret sin omtale av hotellet, og nevner nå støyen ved dette hotellet spesifikt i sin hotellbeskrivelse.

Nemnda finner at det som ble levert lider av mangler, og anbefaler etter en samlet vurdering at det bør gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 15.000.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 15.000.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Tine Lervik Jensen (Solia AS)