

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. flystøy.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

2/16P

Tjenesteyter

Vitaltour

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. flystøy.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 4 personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter på Gaviotas Village, Puerto del Carmen Lanzarote i perioden 20.11.15 - 04.12.15.

Klager bestilte i utgangspunktet innkvartering på Nautilus, hvor støy fra flyplassen ikke var nevnt.

To dager etter bestilling ringte Vitaltour tilbake og informerte om at Nautilus var fullbooket, men de kunne tilby leiligheter på Las Gaviotas som lå rett over gaten i forhold til Nautilus.

Klager ønsket å ha det rolig i ferien og spurte om det var flystøy, noe reisekonsulenten benektet da hun selv hadde bodd på Las Gaviotas. Vitaltours representanter på Lanzarote innrømmet flystøy. Hvis klager hadde blitt informert om dette, ville de valgt et annet bosted.

Vitaltour markedsfører området som Puerto del Carmen, men ifølge klager heter området Matagorda. Vitaltour hevder at nærliggende flyplass er stengt nattetid og dette skal bety at det er flystøy. Dette er ikke nevnt på Nautilus som de først bestilte.

Klager krever et prisavslag på totalt kr 5.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Da Vitaltours representant kontaktet klager vedrørende endring til leilighetshotell Gaviotas Village, ønsket ikke klager å bekrefte endringen før han hadde lest hotellinformasjonen.

Neste dag bekreftet klager endringen og fortalte at de hadde lest informasjonen om hotellet. Her fremgikk det tydelig at nærliggende flyplass er stengt på nattetid. Dette mener Vitaltour betyr at man vil kunne høre flytrafikk i løpet av dagen. Da Vitaltours representant ble spurt om

det var flystøy på Gaviotas, fortalte hun at hun ikke hadde blitt plaget av støy under oppholdet og at flyplassen var stengt på natten.

Klager skriver at de ansatte på Lanzarote innrømmet flystøy, men det stemmer ikke, jfr. rapporten fra reisemålet. Vitaltour har ikke mottatt noen reklamasjoner som omhandler flystøy på Gaviotas Village og de har hatt reiser til denne delen av Lanzarote i 10 år.

Vitaltour kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Vitaltour.

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.

Det fremgår av arrangørens opplysninger om Gaviotas Village at stedet har beliggenhet ved et strandområde med lokaltrafikk. Det står videre at «nærliggende flyplass er stengt på nattestid». Arrangøren anfører at dette gir tilstrekkelig informasjon om det kan forekomme støy fra fly på dagtid.

Pakkereisenemnda viser til pakkereiseloven § 3-2. Bestemmelsen inneholder blant annet krav om at kataloger og brosjyrer som stilles til rådighet for kunden skal inneholde tydelig og forståelig informasjon om blant annet reisemål og innkvartering.

Etter nemndas syn bør arrangøren fremheve at hotellet ligger nær inntil en flyplass på en tydeligere måte enn det som er gjort i dette tilfelle. Så vidt nemnda kan skjønne lander det og tar av fly i perioden 07.00 - 01.00 i vinterhalvåret og 07.00 til 24.00 i sommerhalvåret. Det hadde vært mer informativt hvis det hadde blitt opplyst at hotellet ligger i nærheten av en flyplass, men at flyplassen er stengt om natten.

Nemnda kan etter en samlet vurdering likevel ikke se at denne mangelen på informasjon kan føre til prisavslag. Nemnda har lagt vekt på opplysningen om at arrangøren har benyttet hotellet i 10 år og ikke tidligere har mottatt klager på flystøy. Det er også lagt vekt på at det er opplyst at innflyvningsruten ofte går over Matagorda, mens avgangene skjer over Arrecife. Flyavganger er adskillig mer støyende enn landinger. Turister oppholder seg normalt heller ikke på hotellet på dagtid, men deltar på utflukter etc. Flyplassen holder stengt om natten.

Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.