

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

### Dato

14.11.2018

### Saksnummer

2018-02861

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en voksen og ett barn med innkvartering på Park Hotel Perla, Golden Sands, Bulgaria i perioden 02.07.2018 - 11.07.2018. Totalpris kr. 10.153.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til/fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell

Ved ankomst flyplassen Varna mandag kveld den 02.07.2018 hadde de bestilt med busstransport til og fra hotellet. Bussen var ikke på flyplassen, så klager ringte hotellet som heller ikke visste hvor den var. Etter ca. 1.5 times venting og flere telefoner, fikk klager hjelp med transport til hotellet.

Da klager ankom hotellet ca. kl. 23:30 ble de møtt med en sur resepsjonist og full fest og bråk i den korridoren de fikk rom i.

Det var støy hver kveld og natt med mye fyll og bråk i flere av naborommene. Klager tok dette opp med resepsjonen tre ganger uten noe respons. Har spurte også om å få bytte rom, men fikk beskjed om at rommene var reservert og at det ikke lot seg gjøre. Klagers datter med Asbergers opplevde situasjon veldig truende og skremmende. De sov i gjennomsnitt tre til fire timer hver natt. Etter fire netter ordnet klager bytte av hotell på egen hånd mot ekstra kostnader og ulempe.

Før avreise kontaktet klager Reisegiganten per telefon for å forsikre seg om at de hadde bestilt et familievennlig hotell. De fikk tilbakemelding om at Perla hotell var et av de beste hotellene for barnefamilier.

Klager krever refusjon for oppholdet på Park Hotel Perla og merkostnadene for å flytte til et annet hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Det fremgår av transfervoucher som klager fikk tilsendt per e-post at ventetiden på flyplassen kan bli opp til 90 minutter. Reisegiganten selger også privat transfer og da blir ventetiden langt kortere.

Reisegiganten selger ikke Park Hotel Perla som et barnevennlig hotell. Dette er ett av deres rimeligste hotell i Golden Sands. Reisegiganten mener klager må ha misforstått. Det fremgår at hotellet har barnebasseng og lekeplass, men det betyr ikke at hotellet er barnevennlig eller at det ligger i et barnevennlig område.

I reisemålsbeskrivelsen om Golden Sands fremgår følgende: "Det fins et mylder av barer, restauranter, diskotek, vannsport og shopping, noe å gjøre frem til daggry. I juli og august kan det bli høyt tempo her." Etter denne beskrivelsen bør de reisende tolke at hotellene som ligger i Golden Sands ikke passer for barnefamilier som ønsker seg til et rolig sted.

Hotellet ligger 500 meter fra stranden og 500 meter fra sentrum. Hotellet vil følgelig trekke til seg all slags klientell. Det er imidlertid første gang de mottar en klage på dette hotellet.

Støy fra andre gjester er vanskelig for Reisegiganten å gjøre noe med. hotellet tar tak i dette om det blir for ille. Da gir man beskjed til resepsjonen, så tar de det videre med gjestene som forårsaker støy. Hotellene i Golden Sands er vant med et klientell som er festglade og har nok en høyere terskel for støyende gjester enn f.eks hotell i mer familievennlige områder i Bulgaria.

Klager kontaktet Reisegiganten første gang etter åpningstid den 05. juli. Den 06. juli på morgenen tok de umiddelbar kontakt med sin hotellagent Sunhotels. De fikk da vite at hotellet kunne tilby klager et rombytte, men klager sjekket ut samme dag og fant et annet hotell på egen hånd. Reisegiganten tilbød klager å booke andre hotell i samme prisklasse eller mot tillegg i prisen. Reisegiganten informerte også klager om at hvis de selv ønsket å finne et hotell på egen hånd, skulle de undersøke hvor mye klager ville få igjen for tidligere utsjekk på Park Hotel Perla. Klager valgte å booke et hotell på egen hånd og sjekke ut fra Park Hotel Perla samme dag, 6. juli, før Reisegiganten fikk opplyst hvor mye penger de kunne refundere for tidligere utsjekk.

Reisegiganten mener det ikke foreligger grunnlag for kompensasjon for støy fra andre gjester på hotellet, men har likevel valgt å refundere kr.1.880 som tilsvarer litt mer enn 15 % av reisens totale pris, tilsvarende fem hotellnetter og 20% avslag av de fire nettene klager bodde på Park Hotel Perla.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten 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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda behandler først spørsmålet om transfer fra flyplass til hotell. Nemnda kan ikke se at denne delen av leveransen var mangelfull. Det var bestilt to seter på en buss, og det var opplyst at det kunne bli inntil 90 minutters ventetid til avgang fra flyplassen. Det ble også opplyst at man kunne bestille individuell transport, som hadde kortere ventetid. Klageren valgte buss, og har slik nemnda forstår saken ikke ventet lenger enn det som fremgår av avtalen.

Klageren var misfornøyd med hotellet fordi det var mye bråk der. Han anfører at hotellet ble anbefalt som et barnevennlig hotell. Dette er en beskrivelse som arrangøren ikke vil vedkjenne seg. Hotellet ligger midt i mellom stranden og sentrum av byen, og byen er tilholdssted for ungdom i ferietiden. Hotellet har barnebasseng, men er ifølge arrangøren ikke noe stille sted.

Nemnda er enig med klageren i at det er kjedelig å bli holdt våken av festglade hotellgjester. Arrangøren har imidlertid neppe noe ansvar for andre gjesters adferd. Hvis man har spesielle utfordringer i forhold til å takle bråk må man opplyse om dette til arrangøren i forkant slik at det, om mulig, kan finnes et hotellalternativ som er mer tilpasset spesielle behov. Så vidt nemnda kan forstå er dette en problematikk som ikke ble tatt opp ved bestilling av reisen.

Nemnda finner saken uklar på flere punkter. Så vidt nemnda kan forstå tok klageren kontakt med resepsjonen og med arrangøren før han flyttet fra hotellet. Det legges etter omstendighetene til grunn at arrangøren fikk ordnet det slik at klageren kunne bytte rom

på hotellet, men da hadde han allerede sjekket ut. Han fant seg et hotell på egen hånd, til tross for at arrangøren kunne ha vært behjelpelig med hotellbytte. Han har så vidt nemnda kan forstå fått tilbake det han betalte til det første hotellet for ubrukte netter, kr. 1.118, samt kr. 1.880, som tilsvarer ca. 15 % av reisens pris. Nemnda finner at dette er tilfredsstillende og kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)