

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om tang på stranden og støy fra ungdommer pga. «Spring Break» ved bestilling av reisen.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

145/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om tang på stranden og støy fra ungdommer pga. «Spring Break» ved bestilling av reisen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i dobbeltrom med all inclusive på Hotell Viva Wyndham Maya, Puerto del Carmen i perioden 10.03.15 - 24.03.15.

Klager fikk tildelt rom med markterrasse nær sandstranden. Utsikten var til baksiden av vannsportbygningen der det var vaskeplass/lagerplass med litt av hvert og et høyt gitter fra nabohotellet. Rommet hadde en dør inn til naboen/connecting door og det var så lytt at det hørtes ut som at naboen stod ved siden av sengen, spesielt når naboen kom tilbake fra fest midt på natten.

Det var dessuten mye støy i matsalen.

Klager reiste til Mexico for å nyte sol og «hvite» strender, men de var ikke så flotte som Ving viser på bildene. Klager ble skuffet over at det var så mye tang på stranden og i vannet.

Hotellets ansatte gravde store hull og prøvde å begrave en del tang, men det var så mye at de senere prøvde å gjøre det med en gravmaskin. Etter noen dager begynte det å lukte vondt som gjødsel. Det var ikke mange gjester på stranden og alle tok plass ved bassenget.

Bassenget var fullt av gjester som skrek, danset og drakk alkohol, spesielt første uken av klagers ferie. Hvis de hadde blitt informert om Spring Break, hadde de ikke bestilt denne turen.

Klager er skuffet over at Ving har lagt ut så fine bilder av strendene når klager opplevde noe helt annet. Dessuten skriver Ving ikke noe om støy i matsalen og støy fra ungdommer under Spring Break.

Klager krever kompensasjon, gjerne i form av et gavekort på kr 2.500 - 3.500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Klager hadde ikke valgt et rom med utsikt mot hav og fikk derfor rom mot omgivelsene. På Ving.no under reiseinformasjon informerer Ving om at beliggenheten kan variere og noen har bedre beliggenhet i forhold til utsikt, soltilgang og eventuelle forstyrrelser. Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag.

På Ving.no under hotellinformasjonen fremgår det at hotellets beliggenhet er i et turist- og strandområde. Ving informerer på samme side om at det er en mengde med aktiviteter på hotellet, blant annet windsurfing som ligger på stranden.

I reiseinformasjonen informerer Ving om at det kan pga. byggeteknisk standard være lytt mellom rommene/leilighetene i reiseinformasjonen. Videre skriver klager selv at de visste at det var mulig å klage, men ville ikke siden de likte beliggenheten på rommet. Ved en henvendelse kunne Ving ha hjulpet klager med å se på et annet rom. Hotellet har i alt 604 rom og det ankommer og reiser gjester hver dag.

Et stort minus for klager var den store matsalen. Det påpekes at lydnivået var høyt og de fant det så irriterende at de valgte å spise utenfor hotellet. Ving informerer i hotellteksten under informasjon om all inclusive at frokostbuffé, lunsjbuffé og middagsbuffé serveres i en og samme buffet restaurant: La Terraza. Hotellet har totalt 604 rom. Alle gjester spiser på samme sted.

Klager skriver at de valgte Mexico for å nyte sol og hvite strender. De mener at bildene på Ving.no som viser flotte sandstrender er misvisende. De opplevde at strendene var fulle av tang. Som Ving påpeker i svaret til klager, har hele kystlinjen på ca. 90km, 23km nord for Tulum og hele veien opp til Puerto Morelos som ligger ca. 30 km syd for Cancun, blitt usatt for sterke vinder og høye bølger. Ving informerer under reisemålsfakta om at det i noen perioder kan det blåse mye og være store bølger. Ving opplyser også om klima og følgende fremgår: Solen skinner også i regntiden, men det kan passere midlertidige tropiske stormer i området. Vær og vind er utenfor Vings kontroll. I den perioden klager var i Mexico har det vært en tropisk storm og høye bølger som har slått inn store mengder tang. Uheldigvis har ikke myndighetene som har ansvaret for å rydde på offentlige strender hatt nok midler til å holde strendene frie for tang. Hotellene forsøkte å hjelpe til så godt de kunne. Ving mener at reiseselskapet ikke kan lastes for været.

**Klager skriver at de ikke hadde kjennskap til Spring Break. På Ving.no fremgår det informasjon om de amerikanske ungdommene som er på Spring Break. Ving er kjent med at det er populært for ungdommer å reise til Mexico. Under reisemålsfakta fremgår følgende: «I mars er det mye amerikansk ungdom i Playa del Carmen som feirer Spring Break med intensiv festing.»**

Hotellet har også en «relax pool» som klager kunne ha benyttet seg av. Ving viser bilde av denne på Ving.no under hotellinformasjonen.

Ving har tilbudt klager et reisegavekort på kr 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke tok kontakt med arrangøren for eventuelt å få byttet rom til et som ikke hadde «connecting door». Han har ikke bestilt rom med havutsikt.

De øvrige forholdene som påklages er nevnt i arrangørens opplysninger om reisemålet. Det gjelder blant annet hotellets størrelse med 604 rom - noe som fører til at spisesalen er stor og utsatt for støy. Det er videre opplyst at «spring break» er i mars, og at området er et populært reisemål for ungdommer.

At det var mye tang på stranden skyldes i følge arrangøren at det hadde vært svært dårlig vær med høye bølger. Været er arrangøren ikke herre over.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke se at reisen led av en mangel som kan føre til prisavslag. Arrangøren har tilbudt et gavekort på kr 1.000.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.*