

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

26.05.2020

Saksnummer

2020-01093

Tjenesteytere

STS Alpereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom på Hotel Gisela, Bad Gastein i perioden 15.02.2020 - 22.02.2020. Totalpris 69 258 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Støy

Klager anfører at hun bestilte reisen etter anbefaling fra STS sin reisekonsulent. Hotellet ble anbefalt som et familievennlig og rolig hotell. Klager ba spesielt om et hotell som var rolig og stille blant annet fordi deres datter har søvnproblemer. På STS Alpereisers beskrivelse av hotellet på nett fremgikk det ingen ting som tydet på det motsatte. Det viste seg at rommene klager fikk tildelt var plassert midt imot byens mest bråkete utested Silver Bullett, som holdt åpent til kl. 02:00-03:00 om natten. I luftlinje var det kun få meter mellom hotellrommene klager fikk tildelt og utestedet.

Allerede første natt ble de holdt våkne til klokken 02 - 02:30 av høylytt bråk fra afterski og deretter nattklubb, og utover morgenkvisten fulle folk som skulle komme seg hjem derfra. Da klager ringte STS sin representant på stedet for å klage og for å få byttet rom eller hotell, fikk de beskjed om at STS var vant til klager om bråk fra Silver Bullett, og at de ofte delte ut ørepropper til gjester som klaget. På forespørsel om å bytte rom sa representanten at det ikke var noe ledig, og de fikk senere på dagen utdelt ørepropper. Klager gjentok klagen, men fikk beskjed at det ikke var noen ledige rom å flytte de til. Hver natt i fire netter lå de våkne og fikk ikke sove før på morgenen. Etter fire netter fikk klager tilbud om å flytte til nabohotellet, firestjernershotellet Salzburger Hof, mot å betale 200 euro for de tre siste nettene. Dette ble en oppgradering, men det var det eneste hotellet som hadde ledige rom.

Klagers krav: 200 euro og kompensasjon for fire netter med støy.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

STS Alperaiser viser til at det i hotellbeskrivelsen fremgår at Hotel Gisela har en bar i underetasjen på hotellet, noe som innebærer at det kan forekomme støy.

Klager kontaktet STS Alperaisers representant på plass som undersøkte om det fantes ledige rom på et annet hotell. I og med at det var høysesong, tok det 4 dager før klager fikk tilbud om å oppgradere seg til et 4-stjerners deluxe hotell mot et tillegg på 200 euro. Klager godtok dette tilbudet og flyttet til nabohotellet, Salzburger Hof.

STS Alperaiser har tilbudt klager et reisegavekort på 3 200 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra STS Alperaiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering i to dobbeltrom på Hotel Gisela, Bad Gastein i perioden 15.02.2020 - 22.02.2020. Totalpris 69 258 kroner.

Klager har klagd på støy fra afterski/nattklubb rett i nærheten av hotellet. Klager ble etter fire netter flyttet til et nytt hotell og måtte i den forbindelse betale 200 euro for oppgradering. Klager fremmer nå krav om å få dette beløpet tilbakebetalt, samt kompensasjon for de første nettene hvor klager ikke fikk sove pga. støy.

Klager har opplyst at hun etterspurte et familievennlig og rolig hotell i sin samtale med reisekonsulent ved bestilling av reisen. Det aktuelle hotellet er beskrevet med bar i kjelleren. Etter nemndas vurdering har ikke tjenesteyter i tilstrekkelig grad opplyst om støy fra utestedet Silver Bullett som lå rett i nærheten av hotellet, med støy utover nattestid. Dette burde fremkommet mye tydeligere enn at det er en bar i kjelleren på hotellet. Slik nemnda ser det utgjør forholdet et avvik fra avtalen som bør kompenseres med et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at 200 euro utbetales til klager for merkostnader ved bytte hotell, samt at det utbetales ytterligere 5 000 kroner i kompensasjon for de fire første nettene. Totalt utgjør således anbefalingen et prisavslag på 7 000 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)