

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra bar og bassengområde.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01436

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong som vender mot havet på Hotel Colina Mar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 02.02.2019 - 23.02.2019. Totalpris kr. 19.896.

Årsaken til at klager ønsket å endre hotellbestillingen fra Hotel Riosol til Colina Mar før avreise, var å unngå støy fra renoveringsarbeidet ved Hotel Riosol som de opprinnelig hadde bestilt. Det at en i reisefølget har tinnitus ble forklart til en mannlig representant fra Apollo ved bestilling av et nytt hotell.

Klager ble ikke informert om at Colina Mar hadde en bar med live musikk flere ganger i uken. Musikken holdt på til ca. 02:00 - 03:00 om natten med støy og bråk, noe klager mener er på grensen til at baren må betegnes som en nattklubb. Tatt i betraktning hotellets størrelse og at klager hadde behov for en rolig leilighet, kunne de ikke forestilt seg at de ville få tildelt en leilighet rett over/ved siden av baren. I tillegg var det høy musikk fra bassengområdet.

Klager kontaktet Apollo allerede den kvelden de ankom og de klaget hver dag hele uken både til hotellet og Apollo. De ble informert om at det ikke var noen ledige leiligheter på hotellet. Klager ønsket å bytte hotell. Først lørdag 9. februar fikk klager beskjed om at de kunne få bytte til en leilighet som lå lengre bort fra baren og støy

Klager krever kompensasjon for oppholdet den første uken som klager opplevde som aldeles forferdelig grunnet støyen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsket selv å bytte til Colina Mar pga. renoveringsarbeider på Riosol, som de først hadde bestilt. Colina Mar ble bygget i 1987, og blir renovert jevnlig. Hotellet har 184 rom og på et hotell av denne størrelsen må man forvente at det blir slitasje gjennom årene.

Hotellet er klassifisert med 3+ soler. Det er videre opplyst i beskrivelsen at hotellet har bar med underholdning flere kvelder i uken.

Klager skriver at de var avhengig av et stille og rolig hotell. Apollo kan ikke se at dette fremgår av bestillingen som er lagt inn hos Apollo, men de har likevel valgt å gi klager en kompensasjon for ulempen med forstyrrelser på kr. 2 000.

Apollo har ingen ytterligere kommentarer i saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27. Prop. 54 (2017-2018) s. 119.

Det fremgår at klageren i første omgang bestilte en 14-dagers ferietur til Hotel Riosol, men at hun endret bestillingen fordi det ble opplyst at det var pågående byggearbeider

der. Hotellet som i stedet ble anbefalt var Hotel Colina Mar, Puerto Rico. Der ble klageren plassert i et rom som lå sjenerende nær baren og bassengområdet. I baren var det musikk frem til kl. 02.00 - kl. 03.00 hver natt. Arrangøren hevder at det ikke fremgår av bestillingen at klageren ville ha et rom som ikke lå støyutsatt til.

Nemnda legger til grunn at klageren endret bestillingen fra et hotell med kjent byggestøy. Så vidt nemnda kan forstå var Colina Mar i utgangspunktet et rolig hotell, men plasseringen ved bar og basseng ga støyende omgivelser og vanskeligheter med å sove om natten.

Det er vanskelig for nemnda å fastslå hva som ble kommunisert i forhold til ønsket om rolige omgivelser, men det er et faktum at klageren ikke ville bo på Hotell Riosol på grunn av byggearbeidene som pågikk der. Nemnda finner at det er sannsynlighetsovervekt for at støyproblematikk ble nevnt i denne forbindelse da arrangøren endret hotellbestillingen fra Hotell Riosol til Colina Mar. Det er ubestridt at klagerens rom lå støyutsatt til, og det må følgelig konkluderes med at det som ble levert led av en mangel.

Mangelen ble avhjulpet etter en uke da klageren flyttet til et rom som lå lenger unna de to støykildene.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 40 % av det som ble betalt for den første uken. Prisavslaget utgjør avrundet kr. 4.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 4.000. Hvis det allerede er utbetalt et beløp, kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)