

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra andre gjester på hotellet.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02704

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering på HSM Atlantic Park Hotel, Magaluf, Mallorca i perioden 16.09.2017 - 23.09.2017. Totalpris kr. 11.262.

Klager valgte HSM Atlantic Park Hotel fordi det i hotellbeskrivelsen fremgikk at dette var et firestjerners hotell «in a quiet place» og med «high standard facilities and service». Da klagers datter er kronisk syk og trenger mye hvile, fant klager ut i fra beskrivelsen at dette ville være et godt valg.

Ved ankomst ca. kl. 22.00 ble klager møtt av full fest og et høyt støynivå like ved resepsjonen, noe som kom fra området der scenen og baren var.

Klager fikk tildelt rom midt i øverste etasje, rom 916. Like utenfor døren var det en splitt til to ganger mot begge ender av etasjen. Det var svært mye festbråk, både fra rommene i gangene, og også like utenfor klagers dør, som var et slags samlingssted for de som kom ut av heisen, og skulle hver til sitt rom. Det var ca. en cm fra nederst i dørbladet til gulvet, noe som gjorde at alt bråket kom direkte inn på rommet fra gangen. Samtidig var det så lydt mellom de enkelte rommene, at klager kunne høre relativt lave samtaler fra et av naborommene, nesten som om de var i samme rom. Det var bråk bortimot hele natten, så klagers syke datter fikk knapt sove.

Dag fire fikk klager bytte til et rom i sjette etasje med en noe roligere beliggenhet. Det var mindre støy fra gangene da rommet ikke lå så nære heisen og noe mindre støyete naboer, men klager anfører at det fortsatt var mye støy, mest grunnet tynne vegger og dører. Støyen på balkongen var litt mindre enn i det rommet de flyttet fra, men langt fra rolig. Det var støy mer eller mindre hele døgnet, enten utenfra, eller innenfra hotellet. Klager måtte rømme hotellet for ikke å bli omgitt av bråk nærmest døgnet rundt.

Klager har aldri før vært på et så bråkete hotell. De hadde forventet seg noe helt annet ut fra beskrivelsene og antall stjerner.

Klager krever full refusjon av reisens pris, kr. 11.262.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kjøpte selv reisen den 04.09.2017 på ticket.no. Hotellet er presentert på Tickets hjemmesider og i hotellbeskrivelsen fremgår følgende:

"The HSM Atlantic Park Hotel opened up in 2007, after the thorough refurbishment. The hotel stands out mostly for its situation, very close to the beach and leisure centre of Magaluf, but at the same time in a quiet place, without the noise and hustle of the resort 's famous nightlife.". Ticket anfører at det med "a quiet place" menes at hotellet ligger i et rolig område av Magaluf, noe også klager har bekreftet i sin klage.

Ticket anfører at klagen går ut på at det var støy på hotellet. Ticket kan ikke stå ansvarlig for støy fra andre gjester. I hotellbeskrivelsen fremgår det at hotellet har en rekke fasiliteter og aktivitetstilbud, blant annet hotellbar. Man bør på forhånd være klar over at hotellområder som har et rikt aktivitetstilbud ofte kan innebære mer støy. Hotellbaren hadde åpningstider fra 11.00 – 23.30. Innenfor dette tidspunktet er det naturlig at det er musikk og dette er den eneste underholdningen hotellet har. Hotellet tillater ikke private fester på rommene. Det er notert tre reklamasjoner den perioden klager var på hotellet og disse ble det umiddelbart tatt tak i. Etter at securitas hadde varslet de aktuelle gjestene, ble det rolig.

Området Magaluf er kjent for sine ungdommelige gjester. Den uroligheten som har vært utenfor hotellets område, kan hotellet ikke ta ansvar for. Bygningsmessige konstruksjoner er utenfor Ticket kontroll. Ticket er kun en formidler og kan ikke holdes ansvarlig for forhold utenfor deres kontroll.

Klager kontaktet Ticket 18. september 2017 og snakket med selger/kundebehandler og fortalte at hun var misfornøyd med hotellet og vil bytte. Klager fikk bytte rom etter samtaler med resepsjonen den 19. september. Samme dag tok Ticket kontakt med klager og klager ble informert om at de kunne få flytte ut påfølgende dag da utsjekk allerede hadde vært den 19. september. Klager ville kun måtte betale for de dagene de hadde benyttet hotellet og Ticket skulle være behjelpelig med å finne et nytt alternativ til klager mot kostnad. Klager avslo dette tilbudet da hun heller ville klage når hun kom hjem.

Tickets hotelleverandør mener beskrivelsen av hotellet "i et roligere område av Magaluf" er korrekt, men det er alltid vanskelig å vite hva slags gjester som bor på hotellene. Klager fikk bytte rom til et roligere område på hotellet.

Da klager var i kontakt med Ticket klaget hun ikke på støy fra nærliggende områder, men til støy fra hotellbaren og hotellets gjester. Som hotellet påpeker har de gode rutiner når det gjelder støy. Overholder ikke gjestene hotellets regler, vil man måtte flytte ut av hotellet. Støy og musikk på hotellet kan oppfattes forskjellig fra person til person. Ticket anfører at gjestene må forvente støy når de bor på et hotell med et rikt aktivitetstilbud.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

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.

Klageren valgte hotell på bakgrunn av informasjon om hotellet som fremkom på Tickets nettside om hotellet. Hotellet ble beskrevet som beliggende "in a quiet place" og med "high standard facilities and service". Klageren opplevde det ikke slik. Så vidt nemnda kan forstå har hun ingen innvendinger mot beskrivelsen av beliggenheten, men beskriver at hun opplevde mye bråk fra hotellets fellesarealer og i ganger og fra naborom. Det første rommet hun og datteren ble tildelt lå omtrent midt i hotellets øverste etasje. Hotellet er formet som en halvmåne, og etter klagers syn må lyden ha vært spesielt generende i dette rommet. Korridorene delte seg utenfor rommet, og det førte til at gjester sto og pratet rett utenfor. Etter noen dager fikk hun flytte til et rom som lå i den ene enden av hotellet. Det var noe bedre der, men hun opplevde lydgjennomgangen mellom rommene som meget sjenerende. Selv lyder fra vanlige samtaler og pakkeaktiviteter samt renhold gikk rett igjennom veggen.

Nemnda er kjent med at Magaluf er et område av Mallorca hvor det generelt er mye festing som tiltrekker et ungt klientell. Også på dette hotellet bodde det ungdom som kom sent hjem og støyet. I tillegg fremgår det av hotellprospektet at hotellet har en bar som er åpen fra formiddagen og frem til kl. 23.30. Normal aktivitet fra slike steder innebærer etter nemndas syn støy som sikkert kan være plagsom hvis man er spesielt sensitiv.

Pakkereisevilkårene avsnitt 8 bokstav f) gir føringer for mangelsbegrepet. Forventninger om byggestandard og påregnelige skuffelser utenfor arrangørens kontroll regnes ikke som mangler. Arrangøren kan ikke holdes ansvarlig for andre gjesters opptreden, og heller ikke for hotellets lydisolering. Det er opplyst at hotellet slo ned på tre tilfeller av

støy fra gjester i den perioden klageren ferierte på hotellet, hvilket etter nemndas syn viser at det ble holdt oppsyn med det som foregikk på området.

Den øvrige støyen klageren har beskrevet stammer etter nemndas syn fra normal aktivitet fra naborommene og fra musikk i forbindelse med baren. Slik nemnda leser klagerens fremstilling, ble hun mest plaget av helt normal aktivitet på naborommene. Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at slike lyder innebærer mangler som kan føre til prisavslag.

Klageren ble tilbudt å flytte, men måtte da, etter hva nemnda kan forstå, betale fullt for et døgn på HSM Atlantic Park Hotel og samtidig betale for samme døgn på det hotellet hun ble tilbudt å flytte til. Grunnen til dette var at det var så langt på dag at rommet på HSM Atlantic Park Hotel ble regnet som belagt ut døgnet. Dette var klageren ikke interessert i.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkreisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)