

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet trafikkstøy.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2016-01276

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for 3 personer med innkvartering i en 3-romsleilighet Big Family type H med liten balkong og havutsikt på Sunwing Arguineguin Seafront, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 28.09.2016 - 05.10.2016. Totalpris kr. 29.425.

Klager anfører flere støykilder, men hovedproblemet var støyen fra hovedveien GC – 500 som ødela klagers ferie.

Trafikkstøyen fra veien gikk ca. 14 meter fra vinduene i klagers to soverom. Avstanden har klager tatt fra kart fra Google Maps. Det var ikke andre vinduer i soverommene enn de som vendte ut mot veien og de var de eneste vinduene som kunne gi frisk luft på soverommene. Det var ikke aircondition i leiligheten. Klager forsøkte å lukke vinduene om natta, med det gjorde situasjonen enda verre, da det ble uholdbart varmt, dårlig og tett luft.

Veien er vei GC – 500 som går gjennom Arguineguin, og videre mot Puerto Rico. Her er det stor trafikk, både sørgående og nordgående trafikk. Klager hadde tenkt til å krysse veien for å komme på andre siden av veien, men torde ikke pga. trafikken. Klager anslår at det nok var et firesifret antall biler i døgnet, kanskje 3000-4000 biler frem og tilbake, både personbiler og tungtrafikk. Det var en gangvei ved siden av kjørebanelen på den siden som klagers leilighet lå og det medførte støy fra de som gikk der til ulike tider på døgnet. Veien som gikk fra hovedveien og ned til hotellet, gikk også rett nedenfor klagers leilighet. Her var det mange turister som gikk til/fra hotellet og biler, bl.a. drosjer som kjørte til/fra hotellet til ulike tider på døgnet.). Hovedinngangen til hotellet lå rett nedenfor klagers leilighet.

På Ving sine nettsider står det at "noen leiligheter kan forstyrres av trafikk fra gjennomfartsvei". At en på feriested kan høre trafikk er ganske vanlig. I klagers tilfelle var

støynivået fra trafikken så høy og vedvarende, at den ødela nattesøvn totalt. Klagers leilighet var muligens den som er mest støyutsatt på hele hotellet. Dette ut fra nærheten til veien, at den lå på akkurat samme høydenivå som veien og at begge soverom hadde de eneste vinduene ut mot veien. Planløsningen av de ulike Big Family leiligheter jfr. Vings nettsider viser at den leiligheten klager fikk tildelt var den eneste Big Family leiligheten som har begge soverommene mot veien.

Klager krever et prisavslag på kr. 22.068, fratrullet kr. 4.000 som de har fått tilsendt per gavekort.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at det under hotellbeskrivelsen fremgår at noen leiligheter kan forstyrres av trafikk og/eller hotellets underholdning. Veien på baksiden av hotellet er tegnet inn. Under omtalen av den type leilighet som klager bestilte, en Big Family type H med liten balkong og havutsikt fremgår at noen av disse leiligheter kan forstyrres av trafikk fra gjennomfartsvei. Ving har vedlagt kart over hvor de ulike leilighetstypene finnes i hotellet, samt utdrag fra sin reiseinformasjon hvor de har et avsnitt om forstyrrelser.

Klager påklaget til hotellet at de ble sjenerte av støy fra veien. Det var ikke mulig å flytte klager da hotellet var fullt belagt.

Ving ikke kan se at det foreligger grunnlag for prisavslag. Men fordi klager har reist med Ving en rekke ganger, har de fått tilsendt et reisegavekort på kr. 4.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse 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.

Klagen gjelder støy som foregikk døgnet rundt, blant annet fordi det gikk en sterkt trafikkert vei rett forbi den leiligheten klageren hadde fått tildelt. Begge soverommene hadde vinduer mot veien. I tillegg til den gjennomgående biltrafikken i to retninger var det lokal trafikk med drosjer og personer store deler av døgnet. Veien lå på samme høydenivå som leiligheten. Klageren har anført at det ikke var mulig å sove med vinduene åpne på noen tid av døgnet. Hotellet hadde ikke luftkondisjoneringsanlegg og

på grunn av varmen var det umulig å sove med lukkede vinduer. Klageren forsøkte å få byttet til en annen leilighet, men hotellet var fullt.

Arrangøren har på sin side vist til at det i reisevilkårene, som er en del av avtalen, er inntatt forbehold om at trafikkstøy kan forekomme.

Nemnda finner at det som er beskrevet om støynivå, og som ikke er imøtegått av arrangøren, overstiger det som det kan tas et generelt forbehold om. Det må være mulig å feriere og samtidig sove om natten. Det er ikke akseptabelt hvis gjestene kommer hjem mer slitne enn de var før de reiste på ferie på grunn av mangel på søvn. Med en så stor gjennomgående trafikkåre som den avbildede og beskrevne, i samme høyde som leilighetens vinduer og i ca. 14 meters avstand, må støynivået være uakseptabelt høyt.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 17.700, i tillegg til gavekortet på kr. 4.000.

Mindretallet, reiselivsrepresentantene, finner at støynivået nok overstiger det som må forventes og finner at et priavslag på 15% vil være passende.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr. 17.700, i tillegg til gavekortet på kr. 4.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Mette Morseth (Apollo Reiser AS)
- Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)