

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy og ubehagelige forhold i badelandet.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02557

### Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering i en to-romsleilighet superior med balkong på Hotell Star Beach Village & Waterpark, Hersonissos/Stalis, Kreta i perioden 16.07.2017 - 23.07.2017. Totalpris kr. 42.742.

Klager valgte dette bostedet på grunn av at hotellet fremsto som et barnevennlig hotell med badeland, noe som fremgikk både av tekst og bilder på apollo.no. Da de ankom badelandet ca. kl. 14.00 opplevde de skumparty med toppløse kvinner, ansatte som forsøkte å få klager til å "shotte" sprit, og ekstremt høy musikk. Det var berusede folk overalt og det fløt tomflasker i bassengene. Klager ble ekstra fortvilet av å se små barn tusle rundt i et skumparty med mengder av berusede mennesker. Det var ikke noe ved dette som var tilrettelagt for barn og ungdom.

Klager ringte Apollo som henviste til teksten på nettsiden: "Star Beach Villlage & Waterpark på Kreta har både høy standard og morsomt badeland. Det er slett ikke til å undres over at det også er populært blant ferierende ungdommer!" "Støy fra badelandet kan oppfattes som forstyrrende i noen leiligheter. I høysesongen er Star Beach Village populært også blant ungdommer." Da klager leste denne teksten før avreise, tenkte de at det var positivt. Klagers sønn på 13 ønsket seg nettopp dette, og de hadde vært på noe tilsvarende året før. Det stedet de var på året før var tilrettelagt for ungdommer og større barn, mens det på dette anlegget var fyll, tilrettelagt for voksne.

Klager så ingen annen løsning enn å holde seg unna. Dette la en stor demper på ferien. Klager ba om å få flytte, men de fikk beskjed om at det var høysesong og fullt over alt.

Klager krever refusjon av 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Apollo finner det beklagelig at klager opplevde forholdene rundt badelandet som forstyrrende og ubehagelig.

Apollo henviser til hotellbeskrivelsen hvor det er opplyst at hotellet er populært blant ungdom, med musikk og støy.

Videre viser Apollo til reiselederrapporten hvor kommunikasjonen mellom klager og Apollos personale fremgår. Klager var i kontakt 16. juli ca. kl. 17.30. Forholdene ble tatt opp med hotellet, og da reiseleder var på befaring dagen etter kl. 15.00 var det stille og rolig i badeparken, alle hadde badetøy på og ingen var overstadig beruset.

Det var ikke mulig å finne alternativt hotell utenom Creta Maris som klager kunne ha flyttet til og dette ville ha kostet 1.500 euro i tillegg. Apollo anfører at det ikke var grunnlag for at de skulle å dekke dette.

Apollo har hatt 1.523 gjester boende på Star Beach Village sommeren 2017. Av disse har det vært 321 bestillinger med barn eller ungdom, totalt 1363 gjester. Apollo har hatt totalt 3 klager på støy denne perioden. Hotellet scorer 8,5 av totalt 10 poeng i total kundetilfredshet, og 8,3 av 10 i spørsmålet om "nøyaktig beskrivelse online".

Ut i fra ovennevnte er Apollo av den oppfatning at det ikke er grunnlag for kompensasjon i denne saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

### **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.

Nemnda har lest sakens dokumenter. Det fremgår at opplysningene som ble gitt om hotellet i arrangørens beskrivelse etter klagerens syn ikke var dekkende. Hotellets gjester kunne benytte et badeland gratis, men etter klagerens syn var det slike forhold der at det ikke var mulig å ta med barn dit. Det beskrives fyll og halvnakne ungdommer og barbetjening som oppfordret til å drikke shots. Klageren og hennes reisefølge holdt seg derfor unna stedet.

Nemnda viser til at reisen ble foretatt i høysesongen, og at det i hotellbeskrivelsen fremkommer at stedet er velegnet for og populært blant ferierende ungdom. Det bærer etter nemndas syn bud om at man må regne med at det vil forekomme en del festing på området. Badelandet er dessuten åpent for publikum som ikke bor på hotellet. Det opplyses videre at det kan oppleves støy som kan oppfattes som forstyrrende fra badelandet i åpningstiden, som etter det som ble opplyst var frem til kl. 20.00.

Det ble klaget umiddelbart, og arrangørens stedlige representanter kontaktet hotellet og inspiserte badelandet dagen etter. Da var det normal aktivitet og påkledde badegjester. Det ble ikke observert fyll. Hotellet har hatt svært mange norske gjester i sesongen, mange med barn. Det er etter det som er opplyst mottatt kun et fåtall klager, og hotellet er svært høyt rangert av gjestene.

Nemnda har forståelse for at det er lite hyggelig å ankomme et feststed med barn. Det fremgår imidlertid av beskrivelsen at hotellet også hadde andre aktiviteter som gjorde at det kunne beskrives som barnevennlig.

Eventuelle problemkunder på reisemålet er i utgangspunktet ikke innenfor den personkrets som arrangøren hefter for etter pakkereiseloven § 5-3 nr. 2, jf. § 6-4. Ferieforstyrrelser som følge av slike forhold utgjør normalt verken en mangel eller et ansvarsbetingende forhold, forutsatt at reiseproduktet ikke anses som misvisende eller uriktig beskrevet. Det kan nemnda ikke se er tilfelle her, hvor det nettopp er fremhevet at stedet er populært blant ungdom og at støy fra badelandet kan virke forstyrrende.

Nemnda har merket seg at de stedlige representantene tok kontakt med hotellet straks etter mottak av klagen og at de inspiserte anlegget dagen etter at klagen var mottatt. Da ble det kun observert normal aktivitet der.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)