

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. støy fra en internasjonal volleyballturnering som klager ikke ble informert om før avreise.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

151/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. støy fra en internasjonal volleyballturnering som klager ikke ble informert om før avreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 i en 2-romsleilighet med balkong og havutsikt på Paraiso De Alcudia i perioden 16.05.15 - 23.05.15.

Klager ble sjenert av meget høy og uholdbar støy fra en internasjonal volleyballturnering på stranden kun 5 meter fra bassengområdet på hotellet.

Klager var i kontakt med Star Tours guider den 20. mai, dagen før selve arrangementet da bråket startet.

Star Tour burde informert klager om arrangementet på forhånd så snart de var klar over hva som skulle skje.

Klager mener at Star Tour sine guider som jobbet inne på hotellet, oppfattet støyen annerledes enn klager på 60+. Klager bodde i 5 etasje midt imot støyen, og oppfattet det som slitsomt å oppholde seg både på både rommet og på balkongen. Det var vanskelig å snakke sammen ute på balkongen.

Klager føler at Star Tour på en fornærmende, respektløs, uverdigg og utspekulert måte forsøker å tjene penger på eldre folk som ikke evner og har kunnskap til å klage på slike forhold.

Klager krav var først 50% av reisens pris. Dette er senere endret til krav om full refusjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager sendte en epost til Star Tours kundesenter på kvelden den 22. mai, og den ble mottatt hos Star Tour søndag den 23. mai - samme dag klager reiste hjem.

Star Tour reiseledere har et loggsystem der henvendelser fra gjester skal loggføres, og følges opp videre. Av representantens rapport fremgår det at klager ikke har tatt kontakt med guidene.

Volleyballturneringen var på den offentlige stranden i Alcudia. Star Tour har ingen innvirkning på internasjonale turneringer som denne. Imidlertid er det beklagelig at Star Tour ikke fikk varslet om dette i forkant av reisen. Volleyballturneringen holdt på i 3 dager fra og med 21. mai til og med 23. mai. Klager reiste hjem 23. mai.

Star Tours tilbud på kr 600 i kontantutbetaling tilsvarer cirka 10% av reisens grunnpris. Star Tours vurdering beror på tilbakemeldinger de har mottatt fra sine representanter i Alcudia, der det fremgår at det ikke har vært noe støy annet enn direkte på stranden. Imidlertid vil likevel noen oppfatte turneringen som støyende, beroende på hvor man bor. Derfor prisavslaget.

Star Tour kan ikke imøtekomme klagers krav. De mener det ikke er grunnlag for en kompensasjon på 50% av reisens pris eller heving av pakkereisen. Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på totalt kr 600 eller et reisegavekort på totalt kr 1.200.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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 på stranden i forbindelse med et internasjonal volleyballturnering som fant sted de tre siste dagene av klagerens opphold, 21. - 23. mai. Klagerens rom lå etter det som er opplyst i 5. etasje med uteareal mot stranden. Nemnda legger til grunn - slik som beskrevet av klageren - at han opplevde aktiviteten som støyende.

Det er opplyst at turneringen fant sted på en offentlig strand. Arrangøren har ikke innvirkning på hvilke aktiviteter som foregår der, og klageren har selv opplyst at de guidene han var i kontakt med først var blitt informert et par dager før turneringen startet.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke se at aktiviteten kan karakteriseres som en mangel ved reisen. Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et prisavslag på 10% av reisens grunnpris, alternativt et gavekort på kr 1.200. Nemnda finner dette tilfredsstillende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefaler at det blir gitt ytterligere prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.