

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på støy, Alcudia, Mallorca.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

28/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Destinasjon: Mallorca, Alcudia**

**Antall reisende: 8**

**Reisens pris: ca. 100.000**

**Tidspunkt: 230711 - 060811**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy, Alcudia, Mallorca.

**Klager anfører at de ble anbefalt hotellet av Star Tours selger i Oslo som det beste familiehotellet i Alcudia. I klagers reisefølge på 8 personer var det tre generasjoner fra 8 mnd. til over 60 år. De ville derfor ha rolige omgivelser, men fikk i stedet «2 uker med et støyhelvete uten sidestykke».**

Det var støy til alle døgnets tider. Noen dager startet musikken kl. 10.00 og varte til kl. 23.00. Deretter skulle området ryddes for glass og stoler, noe som medførte masse støy. Mange gjester var på dette tidspunktet beruset med det bråk som følger med. På ballkongen var det ikke mulig å føre samtaler når underholdningen pågikk.

Det var heller ikke mulig å ta en hvil innendørs. Star Tour ga ingen informasjon om at rommene ved bassenget fikk underholdningsscenen rett mot seg og også fikk trykket fra dagunderholdningen. Den ene av de tre leilighetene familien hadde, lå like ved en branntrepp på utsiden av veggen.

Den ble brukt av andre gjester hele døgnet, noe som medførte ekstra bråk og gjorde det umulig å sove.

Klager tok tidlig kontakt både med hotellet og Star Tour, men ingen foretok seg noe for å opprettholde ro. Heller ikke var det mulig å bli flyttet til et annet område.

Klager krever refundert halve reisens pris, ca. kr. 46.000,-.

**Star Tour har anført at når en velger et større hotellanlegg med aktiviteter og underholdning, må man være forberedt på at dette av noen kan oppfattes som forstyrrende uten at det gir grunnlag for prisavslag. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at aktivitets- og underholdningstilbudet er omfattende. En del av underholdningen foregår rundt bassenget. Klager har selv bestilt rom med bassengutsikt.**

Star Tour har ikke gitt feilaktig informasjon om hotellet. Et Blue Village anlegg anbefales til familier med barn, men ikke til dem som uttrykker at hovedformålet med reisen er stillhet og ro.

En av reisefølget fikk tilbud om å bytte til en annen del av området, men dette ble avslått. Vedkommende ønsket en leilighet hvor det var stille, ikke ettermiddagssol og sentral beliggenhet. Alle disse kriterier er det ikke mulig å oppfylle.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og på nettet m m inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Av billett/bestillingsbekreftelsen for alle tre leilighetene fremgår at det er bestilt rom med bassengutsikt og ballkong eller markballkong.

Av den omfattende hotellbeskrivelsen, som er en del av avtalen, fremgår at hotellet er et familiehottell med 598 leiligheter. Det fremgår videre at det er bassengområde med vannsklie, boblebad og bassengbar og at det er vanngymnastikk og andre bassengaktiviteter og ulike ballspill, samt at det er underholdning og show.

Etter reklamasjonsnemndas oppfatning må reisende som bestiller rom med bassengutsikt på et hotellkompleks av den størrelse og art som beskrevet i hotellinformasjonen, regne med at det vil være aktiviteter og støy fra musikk og underholdning som for noen vil fremstå som sjenerende og forstyrrende.

Så lenge dette er støy og aktiviteter som må påregnes på et slikt sted, utgjør det ikke en mangel i pakkereiselovens forstand. Støy utover det som må forventes - enten p g a nivået eller p g a tidspunktet på døgnet - kan derimot utgjøre en mangel som gir rett til prisavslag. Etter nemndas oppfatning er det ikke sannsynliggjort at det i dette tilfelle var støy utover det som måtte forventes ut fra det som er beskrevet om hotellkomplekset og de aktiviteter som ville foregå der.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, 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.*