

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. støy fra andre gjester på hotellet.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

67/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. støy fra andre gjester på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 4 ukers reise for to personer med innkvartering i en innvendig 1-romsleilighet med balkong på Las Piramides, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 27.12.15 - 24.01.16.

Klager fikk tildelt leilighet i 1.etg på hotell Las Piramides rett over resepsjonen. Allerede første dagen ble de sjenerte av støy fra bråk, skriking og løping i gangene.

Klager gav beskjed i resepsjonen, men oppfattet at dette ikke var noen sak. Bråket fortsatte og resepsjonen virket helt uinteressert.

Den 07.01.16 henvendte klager seg til Star Tours guide i resepsjonen på hotellet. De forklarte saken og ba om å få bytte hotell, gjerne oppgradert. Dette kan ifølge klager bevitnes. I stedet foreslo guiden at de skulle bytte leilighet, men samtidig guiden at «paret som lager så mye bråk vil bli kastet ut av hotellet» og da håpet både Star Tours guider og klager at det ville bli ro på hotellet. De ble enig om å avvente til neste dag. Senere på dagen fikk klager en bekreftet tekstmelding fra en av guidene at gjestene som bråkte flyttet ut samme dag. Dette så klager på som positivt.

Klager er av den mening at det er bråkmakerne som skal ha bryderiet med å flytte og ikke de som oppfører seg skikkelig. Klager skriver at det ikke er korrekt at de takket «nei» til å bytte rom. Klager viser til tekstmelding av 8. januar kl. 13.05 hvor de bekrefter at hvis bråket fortsetter vil de gjerne flytte.

Videre henviser klager til logg av 8. januar. Den 9. januar fikk klager se en leilighet i samme etasje. som resepsjonen. Klager bestemte seg for å flytte til denne leiligheten hvis bråket fortsatte.

Natt til søndag 10. januar var det helt stille og klager fikk en hel natts søvn. Dette ble meddelt Star Tour, og klager regnet nå med at problemet med støyen hadde ordnet seg. Dessverre ble det med denne ene natten og det ble også meddelt Star Tour. Klager viser til tekstmelding samme dag, den 12. januar. Leiligheten de hadde sett på var nå opptatt, og de ble bedt om å snakke med Star Tour.

Onsdag 13. januar var det mer bråk, mye frem og tilbake mellom hotellet og Star Tour, men det kom ikke noe forslag om å få bytte hotell. Nå orket klager ikke mer diskusjon og avtaler om møter i resepsjonen som alltid endte opp i beklagelser.

Klager skriver at det på info-siden til hotellet ikke ble gitt noen opplysninger om annet enn lokal trafikk og musikkunderholdning i bassengbaren frem til midnatt som kunne oppleves som forstyrrende. Dette anså de ikke som noe problem da de bestilte reisen.

Klager var dessuten svært misfornøyd med renholdet i leiligheten. Gulvet var så skittent at de tok bilde av det.

Klager anser at de ikke fikk noen hjelp fra Star Tour, bortsett fra at de beklaget alt bråket på hotellet. For klager ble 3 av 4 ukers ferie ødelagt.

For å få løst saken med Star Tour, fremsatte klager et krav på kr 4.000 som var et lavere krav enn det opprinnelige. Star Tour har utbetalt kr 2.000.

Ovenfor Pakkereisenemnda krever klager et prisavslag på totalt kr 13.000 da klager ønsker å få erstattet reise kostnaden for 3 uker av deres 4 ukers opphold.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour synes det er leit at klager ble plaget av støy fra andre gjester på hotellet og at de ikke fikk noen oppfølging eller hjelp av Star Tours representanter på stedet, kun beklagelser.

Star Tour kontaktet sine guider som ble gjort kjent med problemet den 7. januar og det fremgår av reisemålsrapporten og tilbakemeldingen fra klager at de kunne få bytte leilighet internt. Klager takket nei til romsbytte. Star Tour anser at et romsbytte kunne vært en avhjelp som løste sjenansen fra de av gjestene som forårsaket bråket. Klager skulle fortsatt være på hotellet i ytterligere drøye to uker til. Las Piramides er et stort hotell med flere bygninger med 366 leiligheter totalt.

I Star Tours vurdering av prisavslaget legger de til grunn hvilken dato Star Tours representanter fikk beskjed om problemet og hvilken dato de fikk muligheten til å gjøre noe med problemet. Videre legger de også vekt på hva Star Tour gjorde for å løse problemet. Star Tour påstår ikke at problemet hadde vært løst med flytting, men uansett takket klager nei til avhjelpen de ble tilbudt. Gjestene som forstyrret klager forstår Star Tour bodde i nærheten av der klager bodde. Uansett må man til en viss grad regne med å bli forstyrret. Las Piramides ligger nære til barer og restauranter, og vil følgelig tiltrekke seg gjester som liker å feste og som vil nyte av nattelivet i Playa de las Americas.

Star Tour har på nytt gått gjennom reisemålsloggen og rapporten fra guidene klager hadde kontakt med. Fra reisemålsloggen fremgår det at klager den 9. januar fikk tilbud om å flytte

til et rom i en annen bygning på Las Piramides, men at de takket nei til dette. I klagers tilbakemelding avviser klager at dette stemmer.

Star Tours reiseledere skriver at de ikke kjente til at klager var misfornøyd med rengjøringen. Star Tours har imøtekommet halve klagers krav og gir et prisavslag på kr 2.000. Beløpet har blitt satt inn på klagers konto.

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.

Eventuelle 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.

Klagerne var utsatt for nattebråk fra andre ferierende i store deler av ferien. De meldte fra til arrangøren etter ca. 2 uker, og ble tilbudt å bytte til et annet rom i en del av hotellet som muligens var noe stillere. Klagerne avslo i første omgang dette fordi de gjestene som bråket mest, skulle reise. Det viste seg imidlertid at de nye gjestene som overtok rommet ikke var noe bedre. Da dette ble fastslått, var imidlertid rommet i en stillere del av hotellkomplekset opptatt. Klageren er dessuten av den oppfatning at det ikke er de gjestene som oppfører seg bra som skal ha ulempen med å bytte rom.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at problemkunder i reisemålet i utgangspunktet ikke er innenfor den personkrets som arrangøren hefter for etter pakkereiseloven § 5-3 nr. 2, jfr. § 6-4. Ferieforstyrrelser som følge av slikt utgjør i utgangspunktet verken en mangel etter § 6-1 eller et ansvarsbetingende forhold etter § 6-4, forutsatt at reiseproduktet og reisemålet ikke kan anses som ufullstendig, misvisende eller uriktig beskrevet etter § 3-2, og at arrangørens representant har handlet slik det er rimelig å forvente ut fra forholdene på stedet. Nemnda legger til grunn at så er tilfelle her, hvor klagerne ble tilbudt å bytte rom. Guidene fulgte med på hvordan forholdene utviklet seg, og nemnda er enig i at det er lite annet å gjøre enn å henstille til hotellet om å fjerne problemgjestene. Det ble gjort i dette tilfellet, idet de siste gjestene ble bedt om å forlate hotellet.

Tjenestens preg av å være et kollektivt standardisert tilbud til gjestene med begrensede muligheter for individuell kundepleie setter etter nemndas syn grenser for hva som kreves av arrangørens representanter på reisemålet.

Nemnda finner etter dette at det tilbudet som er gitt av arrangøren, nemlig en økonomisk kompensasjon på kr 2.000, må anses som tilfredsstillende.

Når det gjelder klagen over renholdet, ble den først fremsatt etter at klagerne var kommet hjem. Da er klagen for sent fremsatt fordi arrangøren ikke ble gitt noen mulighet til å avhjelpe mangelen.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.