

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bl.a. støy, Gran Canaria.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

69/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.656,-

Tidsrom: 160313 - 230313

Reisemål: Gran Canaria

Saken gjelder:

Saken gjelder bl.a. støy, Gran Canaria.

Klager anfører at de hadde bestilt rom med balkong for å få sol og utsikt.

Her var balkongen innrammet av palmer. Videre var det plagsom musikk til kl. 04.00 hver natt. Dette burde det ha vært opplyst om. Det var opplyst om at det var rengjøring 5 g per uke. Nye sengklær fikk de imidlertid først dagen før de skulle reise hjem. Skifte av håndklær skjedde først etter 4 dager. De måtte betale for TV og det var det ikke opplyst om på forhånd. Sofabenken i stua var veldig nedslitt.

De tok opp de forskjellige punktene med guiden tirsdag 19. mars, men ingen ting ble gjort. De forventer en skikkelig kompensasjon.

Star Tour har anført at selv om det er bestilt rom med balkong, er det ingen garanti for utsikt. At det er opplyst om rengjøring 5 g per uke, betyr ikke at håndklær byttes hver dag. Star Tour har henvist til informasjonen om dette på nettsidene.

Når det gjelder støyen, er det opplyst om dette i hotellomtalen. Det er ellers riktig at det i hotellomtalen ikke er opplyst at det må betales for TV. Star Tour vil derfor refundere utgifter til dette som kunden har hatt og tilbyr ellers et gavekort på kr.1.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Nemnda forstår det slik at klagers hovedanførsel er støyen fra barer og restaurant. Om dette står det i hotellomtalen: «Støy fra bassengbaren, nærliggende barer og restauranter er forstyrrende». I en mer generell informasjon er det det sagt følgende: « Har hotellet bar, må du regne med at noen rom kan forstyrres av musikk og støy fra andre gjester». På denne bakgrunn ser nemnda det slik at klager måtte forvente at det kunne være forstyrrende støy slik han opplevde det, og at det ikke er sannsynliggjort at dette utgjør en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

Når det gjelder rengjøring og skifte av sengetøy og håndklær, fremgår det av forhåndsinformasjonen at sengetøy ikke skiftes ved 1-ukes opphold og at håndklær skiftes 1-3 g per uke. Det foreligger derfor ingen mangel på dette punkt.

Det var bestilt leilighet med balkong, men ikke gitt garanti om utsikt.

Det er derfor ingen mangel at balkongen var omgitt av palmer.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale noen kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.