

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Platinas, hotell Blue Sea, 30. juli - 14. august 2010. Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

..

Saksnummer

225/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 4+2

Reisens pris: kr 48.516

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Platinas, hotell Blue Sea, 30. juli - 14. august 2010.

Krav om prisavslag grunnet støy.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte Blue Sea i Platinas da det hadde ønsket beliggenhet, god standard, akseptabel pris, og i katalogen var det ikke oppgitt noen form for forstyrrelser.

Det viste seg at det vegg i vegg med hotellet var et strand-diskotek som ga uutholdelig støy i klagerne leiligheter/på hotellet fra kl 14.00 frem til kl 22. Kl 01.00 startet høy musikken fra diskotek i nærheten. Her holdt de det gående til kl 08.00.

I tillegg til høy lyd var det meget sjenerende støy fra rusende motorsykler og biler.

Den øredøvende støyen fortsatte hele klagerne ferie. Den verste dagen var onsdag 4. august. Da ble det rigget opp et enormt høyttaleranlegg og scene.

Støynivået var da så høyt at det ristet i sofaen i leiligheten. Bassen slo i betongen og kunne kjønnnes i dørhåndtaket.

Apollo burde ha informert klagerne om dette på forhånd. De ville da valgt ikke å reise.

Klagerne ba om et annet hotell. Det fikk de ikke. Apollo opplyste at alt var fullt.

Klagerne fikk et prisavslag på 555 euro.

Klagerne fikk problemer med søvn. Mye av oppholdet gikk med til å forhandle med Apollo om mulig løsning. Oppholdet ble også dyrere enn beregnet fordi klagerne under store deler av ferien oppholde seg på andre steder enn hotellet.

Klagerne krever en samlet kompensasjon på kr 29.713.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte et leilighetshotell som er populært og ligger sentralt. I høysesongen må man regne med et visst støynivå. Apollo forstår at det var mer støy enn klagerne var forespeilet, og har derfor på reisemålet utbetalt 555 euro i kompensasjon.

Apollo finner på bakgrunn av det som er kommet frem i saken ikke grunnlag for å tilby ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av støynivået i leilighetene/hotellet.

Apollo har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klagerne i at støynivået var vesentlig høyere enn klagerne hadde grunn til å forvente ut fra katalogens opplysninger.

Da klagerne bestilte reisen, var det ingen opplysninger om støy fra nærliggende diskotek. Apollo måtte i god tid før klagerens ankomst være klar over støyen fra nabodiskotekene. Apollo burde ha informert klagerne om dette, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1.

Mangelen ble ikke avhjulpet. Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Mangelen må etter nemndas vurdering betegnes som vesentlig. Dersom mangler fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4. Kunden kan selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe.

Nemnda legger til grunn at klagerne måtte holde seg borte fra hotellet i perioder pga støyen. Dette førte til høyere utgifter til mat m.v. enn forutsatt.

Støyen påførte klagerne videre ulempe i form av mangelfull søvn, kontakt med Apollo m.v.

Nemnda finner etter en samlet vurdering å anbefale at klagerne gis prisavslag/erstatning på til sammen kr 15.000 kroner. Til fradrag går 555 euro som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 15.000 kroner. Til fradrag går 555 euro som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.