

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Torba, Sina Hotell, 20. - 25. mai 2011.
Krav om prisavslag grunnet støy fra nabohotell.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

166/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 10.830

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Torba, Sina Hotell, 20. - 25. mai 2011. Krav om prisavslag grunnet støy fra nabohotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble sjenert av musikk/lydstøy fra nabohotellets fornøylessenter.

Stedet har et profesjonelt lydanlegg som sprer lydstøy ut over hele naboområdet og ikke minst Sina Hotell. Det at det ligger under åpen himmel forsterker dette.

I katalogen står det at diskotek kan virke forstyrrende noen kvelder.

Her var det overveldende støy hver dag. Ikke nok med at det er musikkstøy på kveldstid. Det spilles også høy musikk der på dagtid.

Lydstøyen var langt sterkere enn man kunne forvente. Klagerne fikk tilbud om å bytte leilighet, men takket nei til dette da dette ikke ville redusere støyplagen i vesentlig grad. Så omfattende støy fra bass- og diskorytmer forplantet seg blant bygningene på Stina Hotell. Samtlige rom i klagers prisklasse/standard lå dessuten ut mot nabohotellet.

Ving har i det vesentlige anført:

Hotell Sina ligger nær et hotell der de arrangerer aktiviteter og spiller musikk.

Ving informerer derfor i omtalen av hotellet om at dette kan være sjenerende.

Da Ving mottok klagen ba de reisemålet om en kommentar. I følge rapporter er det ikke aktiviteter og støy hver dag. Rapporten sier videre at ikke alle rom er like utsatt, og at gjesten fikk tilbud om å bytte rom, noe de takket nei til.

Hotellet mener at en flytting ville ha hjulpet, da ikke alle rom er utsatt for støy.

Ving er av den oppfatning at støyen ikke er forstyrrende.

Kundesenteret har ikke mottatt klager fra andre.

Klager har takket nei til avhjelp, og Ving har bl.a. på denne bakgrunn avslått hans ønske om en kompensasjon, jf. bransjens reisevilkår pkt. 8.2.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Dersom kunden avslår et tilfredsstillende tilbud om avhjelp, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår av Vings informasjon om Sina hotell at et «hotell i nærheten med diskotek kan være forstyrrende noen kvelder i uken». Klagerne måtte etter dette være forberedt på at de kunne bli sjenert av musikkstøy noen kvelder i uken.

Partene er uenige om hvor omfattende og sjenerende musikkstøyen var.

Det er vanskelig for nemnda å ha noen sikker formening om hva som er riktig.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger finner nemnda imidlertid ikke sannsynliggjort at det var støy ut over det klagerne måtte være forberedt på.

Klagerne har således fått innkvartering i henhold til det avtalte.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.