

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tenerife, hotell Parque de las Americas, 30. januar  
- 13. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet støy.

### Dato

..

### Saksnummer

49/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 25.792

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife, hotell Parque de las Americas, 30. januar - 13. februar 2010.

Krav om prisavslag grunnet støy.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne ankom hotellet 31. januar ca kl 22. Etter å ha vært ute og spist litt mat, gikk klagerne tilbake til leiligheten for å sove. På morgenen den 1. februar våknet de av søppelbilen ca kl 0400. Kl 07.30 våknet klagerne av boring, graving og bråk fra lastebil.

Klagerne oppdaget da at gaten på utsiden av soverommet var under full renovering, og utstyr som ble brukt var bl.a. gravemaskin med vibroplate, lastebil og luftkompressor med trykkluftbor. I tillegg fant klagerne søppelboden rett på utsiden av det samme vindu.

Klagerne ba hotellet om ny leilighet. De fikk beskjed om at alt dessverre var fullt. Klagerne avfant seg med beskjeden og trodde at bråket de hadde på utsiden av soverommet ville avta. De ble vel ferdig med arbeidet i løpet av et par dager.

Det var bråk også fra en pub rett overfor soverommet, og det varte ut i de små timer.

Etter en uke orket ikke klagerne mer. De kontaktet Apollo på informasjonsmøte den 9. februar. Apollos guide hadde ikke hørt om dette før og kom på inspeksjon dagen etter. Han bekreftet bråket ved leiligheten og tilbød 290 euro på stedet samt gratis tur til Lolo Park.

Klagerne er ikke tilfreds med prisavslaget. De fikk kun sove til og fra når de var på Tenerife.

Selvsagt tåler de bråk både fra utesteder og søppelbil, men det ble for mye av det gode med veiarbeid i tillegg. Klagerne fikk ro gjennomsnittelig fire timer om natten. Veiarbeidet pågikk til ca kl 17.00, noe som betydde at klagerne heller ikke kunne sove på ettermiddagen. Etter 14 dager på ferie var klagerne utslitte.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Apollo har utbetalt en samlet kompensasjon på kr 4.600 samt utfluktsbilletter.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klagerne har anført at reisen var mangelfull pga den samlede støybelastning.

Apollo har ikke bestridt dette, og nemnda legger til grunn at klagerne fikk en mangelfull reise. 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.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Apollo før den 9. januar 2010. De har opplyst at grunnen til det var at regnet med at støyen var forbigående.

Det kan reises spørsmål om klagerne i dette tilfellet tok opp problemene med Apollo så sent at Apollo ikke fikk tilstrekkelig tid til å avhjelpe problemene ved å skaffe klagerne hotell annet steds eller lignende. På den annen side tok de spørsmålet opp med hotellet, og det var heller ikke unaturlig å se forholdene noe an.

Apollo har ikke påberopt seg for sen reklamasjon, og nemnda legger til grunn at reklamasjonen var rettidig.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 8.000. Til fradrag går kr 4.600 som tidligere er utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 8.000. Til fradrag går kr 4.600 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.*