

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klagen gjelder klage på støy fra andre gjester på hotell på Mallorca.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

252/11

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

**Turarrangør: Apollo Reiser AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 24.589**

### Saken gjelder:

Klagen gjelder klage på støy fra andre gjester på hotell på Mallorca.

**Klager anfører at det ved ankomst 2. juli var fulle ungdommer i resepsjonen.**

Hver dag var det fulle folk ved bassenget, kasting av drinker og ølbokser, mye bråk og leven dag og natt, nakenbading i bassenget og bading iført vanlige klær osv. Vaktholdet på hotellet var meget svakt. Selve hotellstandarden sto heller ikke i forhold til forventningene - skitne gulv og sjelden vask. Klager fikk tilbud om å flytte til annet hotell den 7. juli - da var det 2 dager igjen til hjemreisen.

Apollo har opplyst at klager først tok kontakt per SMS den 7. juli slik at de ikke fikk anledning til å hjelpe han tidligere. Tilbudet om å flytte den dagen ble ikke akseptert. Apollo har ellers vist til sin hotellbeskrivelse, hvor det står at hotellet er særlig populært blant ungdommer.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe, må den reisende informere om mangelen.

Når det i en hotellbeskrivelse er fremhevet at hotellet er særlig populært blant ungdommen, må en reisende forvente et høyere støynivå enn ellers og også mer løsslupne aktiviteter.

Det går imidlertid en grense også i slike tilfeller hvor de øvrige gjesters opptreden uten inngripen fra hotellets side er slik at det må vurderes som en mangel i lovens forstand. I dette tilfelle har imidlertid ikke Apollo fått anledning til å avhjelpe i og med at klager ikke tok opp problemet før etter 4-5 dager og da ikke ønsket å benytte seg av tilbudet om å flytte.

Det er da ikke grunnlag for å gi noen kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.*