

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kreta, Aghia Marina, hotell SunGarden Alexandra Beach, 23. juni - 1. juli 2011. Krav om prisavslag grunnet musikkstøy.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

183/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 22.910

Saken gjelder:

Reise til Kreta, Aghia Marina, hotell SunGarden Alexandra Beach, 23. juni - 1. juli 2011. Krav om prisavslag grunnet musikkstøy.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde liten glede av sin terrasse pga høy musikk fra hotellets egen utendørs bar. Musikken startet i 11-12 tiden om formiddagen og varte til 23.30-24 om kvelden. Det dreide seg ikke om svak bakgrunnsmusikk, men høy og støyende musikk, mye disko. Det var vanskelig å sove før musikken sluttet.

Alexandra Beach er i katalogen omtalt som et barnevennlig familiehotell.

Høy musikk hører ikke hjemme inne på et hotellområde som markedsfører seg på denne måten.

Klagerne ble påført en vesentlig ulempe. De ber om et prisavslag.

Ving har i det vesentlige anført:

På bosteder med aktiviteter og fasiliteter, slik som Alexandra Beach, må en være forberedt på at en kan bli berørt av forstyrrelser fra arrangementer og musikk.

Det skal imidlertid vises rimelige hensyn, og det skal heller ikke spilles musikk som kan forstyrre etter midnatt.

Ving har hatt hotellet i sitt program i mange år og har aldri tatt forbehold om at forstyrrelser fra musikken som spilles på hotellet må påregnes.

Ving mener at volumnivået ligger innenfor det som må aksepteres og har derfor ikke funnet grunnlag for å ta et slikt forbehold. Ving har ikke mottatt klager på markedsføringen av anlegget.

Ving finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

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.

Det er i presentasjonen av hotellet ikke tatt forbehold om at man kan bli sjenert av musikk fra hotellets bar eller lignende. Klagerne måtte således kunne gå ut fra at de ikke ville bli sjenert av denne type støy.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hvilken støy klagerne ble utsatt for. Nemnda er av den oppfatning at den støy klager påberoper må anses å ligge utenfor det klager måtte kunne forvente ut fra opplysningen om hotellet.

Den støy Ving omtaler, ligger på den annen side innenfor det man måtte kunne forvente.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke mer sannsynlig at klagerne ble sjenert av støy ut over det påregnelige enn at de ikke ble det.

Nemnda viser i denne forbindelse også til at Ving ikke har mottatt klager fra andre.

Det er etter dette ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager 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

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.