

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotel Green Beach, 2. - 16.  
September 2009. Krav om prisavslag grunnet støy.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

03/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 9.250**

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotel Green Beach, 2. - 16. September 2009.

Krav om prisavslag grunnet støy.

### Klager har i det vesentlige anført:

Fra ankomst torsdag 3. september frem til tirsdag 8. september var det et forferdelig bråk ved poolen både natt og dag. Klagerne tok dette opp både med hotellet og med Ving. Resepsjonisten beklaget nattebråket.

Klagerne ønsket å bytte hotell, men det lot seg ikke gjøre i Arguineguin.

Klagerne krever prisavslag for fem søvnløse netter.

### Ving har i det vesentlige anført:

Leilighetsanlegget Green Beach har mange leiligheter som eies av spanske familier. I den perioden gjestene var på stedet var det ferieavvikling i Spania, og mange eiere benyttet sine familieleiligheter i denne tiden. Eierne er hovedsakelig familier med barn.

Spanjoler flest er mer sosiale og utadvendte enn vi nordboere, og når mange av dem er samlet på et sted kan støynivået bli deretter. Dog er det her ikke snakk om skrik og skrål, men om familier med barn som snakker (riktignok høyere enn vi er vant til), ler og koser seg.

Sengetid for barna kan være noe senere enn vi er vant med, dog har det ikke vært snakk om nattebråk.

Gjestene fikk tilbud om å flytte til et anlegg av bedre standard uten å betale mellomlegg. Det takket de nei til.

Ving finner ikke å kunne imøtekomme 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.

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.

Klager har opplyst at de ble sterkt sjenert av støy fra bassengområdet om natten. Dette bekreftes i turarrangørs rapport fra reisemålet.

Det er uklart for nemnda hva som er bakgrunnen for Vings svar til klager.

Vings generelle utredning synes lite treffende i denne saken. Ved et turistanlegg må man kunne forvente at det ikke er støy fra bassengområdet om natten.

Ving søkte å avhjelpe problemet ved å tilby klagerne å flytte til annet hotell.

Da det alternative hotell ikke lå i samme by, kan tilbudet ikke anses som tilfredsstillende.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag.

Dette anbefalte satt til kr 3.000.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*