

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy utenfor hotell, Bergen.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

224/12

Tjenesteyter

Authentica Scandinavia

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Authentica Scandinavia

Antall reisende: 2

Reisens pris: 1800 euro

Saken gjelder:

Saken gjelder støy utenfor hotell, Bergen.

Klager anfører at på en pakkereise Oslo-Sognefjorden ble tuen avsluttet med tre netter på hotell i Bergen. De to siste nettene der var det så mye støy utenfra at de ikke fikk sove. Den første av disse to nettene klaget de ikke, men natten etter ble det verre og de klaget da til hotellet og turarrangør. Resepsjonisten sendte da en e-post til turarrangør og bekreftet at det var mer enn normalt støy de to nettene.

Hun krever kompensasjon for denne del av turen.

Authentica Scandinavia har anført at fordi klager ikke tok kontakt første natten med støy, fikk de ikke anledning til å skaffe klager et stillere rom. De anser derfor at det ikke er grunnlag for kompensasjon. Heller ikke overfor hotellet ba klager om bytte av rom, og hotellet er derfor ikke villig til å yte noen kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har informert turarrangør om manglene. Avvik fra det avtalte eller

forutsatte regnes ikke som en mangel hvis det må anses av mindre betydning og av en slik art som en må regne med kan forekomme fra tid til annen.

Etter Reklamasjonsnemndas oppfatning er høylytt bråk fra gatene noe en må regne med at kan inntreffe fra tid til annen når en bor på et sentrumshotell i en by.

Hvis støyen, som i dette tilfelle, er så høy og sjenerende at man ikke får sove, må man ved henvendelse til hotell og/eller turarrangør be om et stillere rom.

Hvis man ikke får det slik at eventuell mangel ved reisen på den måten blir avhjulpet, kan støyen etter omstendighetene bli å anse som en mangel som gir grunnlag for prisavslag. I dette tilfelle informerte kunden verken hotellet eller turarrangør etter den første natten og ba ikke om nytt rom. Det er da ikke i ettertid grunnlag for å kreve kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Christine Tang, Detur Norway 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.