

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy fra andre gjester, Gran Canaria.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

206/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.390

Saken gjelder:

Saken gjelder støy fra andre gjester, Gran Canaria.

Klager anfører at de ble svært sjenert av bråk fra to andre rom.

De tok kontakt med Ving, som sa at resepsjonen måtte kontaktes.

De sa også at det ikke var Vings gjester og at Ving derfor ikke kunne gjøre noe med det.

De vurderte å reise hjem etter en uke, men da de som ødela den første uken ble kastet ut, bestemte de seg likevel for å bli. Klager har vist til Vings omtale av hotellet, som sies å være egnet for voksne og der «livet nytes i ro og mak».

Som plaster på såret ble de tilbudt en vinflaske og er nå tilbudt kr.1.000,- i prisavslag.

Ving anfører at de gjestene som laget støy, var fra en hollandsk og engelsk turoperator. Så snart Vings ansatte ble informert om problemet, ble det tatt opp med hotellet. De hollandske gjestene fikk en advarsel og ble senere bortvist.

De engelske fikk på samme måte skriftlig advarsel. Aldersgrensen på hotellet er 16 år, men det vil alltid kunne være noen som ikke innretter seg etter reglene for ro og orden. Når Ving får rede på slikt, sørger de alltid for at de det gjelder, får advarsel, eventuelt blir bortvist.

Nemnda bemerker:

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

I utgangspunktet må en gjest på et feriehotell i høysesongen være forberedt på at det tidvis kan være noe støy fra andre gjester.

Overstiger støyen det som man normalt må være forberedt på, kan det foreligge en mangel ved reisen i lovens forstand. I dette tilfelle hadde klager bestilt et 2-ukers opphold på et hotell som av Ving er vurdert til 4,5 og markedsført som et hotell for voksne, med et rolig bassengområde og aldersgrense på 16 år.

Gjester har da all grunn til å forvente at det ikke er sjenerende bråk fra andre gjester over flere dager i trekk. Det er også grunn til å forvente at det på et slikt hotell umiddelbart blir tatt tak i slike problemer selv om det ikke kommer henvendelse fra gjester eller turoperatører.

Pakkereiselovens mangels begrep er objektivt i den forstand at hvis det først foreligger et avvik fra det som er avtalt eller forutsatt, foreligger det en mangel selv om det ikke er turoperatøren selv, men andre, som kan lastes for det.

I saken her synes det å være enighet om at det i den første uken av klagers opphold var uakseptabelt sjenerende støy fra andre gjester. Vings tilbud om kompensasjon synes å være preget av at de ikke anser seg selv som skyld i problemet fordi det var forårsaket av andre turarrangørers gjester. Som nevnt er dette uten betydning.

Reklamasjonsnemnda finner etter en helhetsvurdering at prisavslaget bør være kr.2.000,- (kr.1.000,- mer enn tilbudt).

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler et prisavslag på totalt kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

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