

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av halve reisens pris pga. støy fra andre gjester på hotellet.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

167/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av halve reisens pris pga. støy fra andre gjester på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg og sin sønn med innkvartering i en 2-romsleilighet på Alcudia Pins, Alcudia, i perioden 19.06.15 - 26.06.15.

Klager reiste med sin sønn på 8 år, og ble i 4 netter sjenert av naboenes festing. Naboene bestod av et britisk par med barn. Den siste natten var det veldig mye støy. Da var klager så redd for at kvinnen skulle få bank at hun sto ute i gangen med henne mens hennes mann skjelte henne ut og låste henne ute av rommet. Det var kaos og drama.

Klager ønsket å bytte rom, men de hadde ingen rom å tilby. Naboparet ble til slutt kastet ut av hotellet.

Klager krever en refusjon av halve reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av rapporten fra reisemålet, ønsket klager å flytte eller bytte rom på grunn av støy og bråk fra andre gjester. Det ble forsøkt å finne andre ledige rom, men dette var dessverre ikke mulig. Det er selvfølgelig uheldig at Star Tour opplever å ha gjester som ikke har «normal» oppførsel.

Star Tour bekrefter at det tok lang tid før naboene ble bedt om å flytte. Alle gjester har krav på en advarsel før ytterligere tiltak blir benyttet. Star Tour kan ikke ta på seg det hele ansvaret for støy som forårsakes av andre gjester på hotellet.

Star Tour har tilbudt en kontantutbetaling på kr 1.500 eller et reisegavekort på kr 2.500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at mangelsbegrepet er objektivt og ikke forutsetter subjektiv skyld hos arrangøren. Objektivt sett er høylydt bråk fire av syv netter en mangel ved reisen. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til 5.840.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, legger også til grunn at mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem må turoperatøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe mangelen, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Etter mindretallets syn kan det synes som om det ikke ble klaget til turoperatørens representanter på plass, eller i tide til at de fikk muligheten til å hjelpe under oppholdet. Bransjens representanter oppfatter det således slik at det er tilbudt et beløp av goodwill, og kan ikke se at ytterligere kompensasjon er berettiget.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr.5.840.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.