

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av støyplager på hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

271/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av støyplager på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie reiste til Mallorca og skulle bo på hotell Ses Fotges i Alcudia.

Klager, som tidligere har reist med Star Tour en rekke ganger og også vært på dette hotellet tidligere, var sikker på at tilleggsgebyret de betalte på kr 1.200 for terrasse var en oppgradering til enten bassengutsikt eller til utsikt mot havet.

Det var det ikke og klager skjønner ikke hvordan det er mulig å ta tilleggsgebyr for terrasse når det i beskrivelsen av hotellet står at alle rom har markterrasse eller balkong.

Leiligheten de fikk lå med balkong omtrent midt i hovedtrafikkåren i Alcudia.

De kunne ikke høre hverandre når de satt på balkongen og deres datter på 6 år fikk ikke sove på grunn av all trafikkstøyen. Dette sto det ingenting om i Star Tours flotte presentasjon av hotellet, og når Star Tour etter å ha mottatt klagen tilbakeviser dette, så har klager funnet informasjonen om trafikkstøy gjemt bort under fanene

«FOR ØVRIG» og «VIS MER» på nettsidene.

Klager tok kontakt med Star Tours Guider på stedet og sendte også en e-post til hovedkontoret, men følte de ikke ble tatt seriøst. De fikk ikke ny leilighet før tirsdag 29.07.14. På bakgrunn av dette krever klager 1/3 av reisens pris refundert for ødelagte feriedager på grunn av støy.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Hotell Ses Fotges har leiligheter med balkong, markterrasse og leiligheter som mangler uteplass. Om man ønsker en leilighet med balkong må man bestille dette og betale et gebyr for det. I dette tilfellet betalte klager kr 400 per person. Om klager hadde bestilt et rom med markterrasse eller et rom som mangler uteplass, ville det ikke vært ekstra tillegg for dette.

På Star Tours nettsider fremgår det at det er lokaltrafikk ved hotellområdet og følgelig må man være forberedt på dette: «Hotellområde med gjennomgangstrafikk som kan forstyrre leilighetene mot gaten. Nærliggende strandbar kan være forstyrrende.»

I og med at informasjon om støy fremgikk på Star Tours nettsider da klager bestilte reisen, kan Star Tour dessverre ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Star Tour har imidlertid tilbudt klager et reisegavekort på kr 500. Star Tour finner ikke grunnlag for prisavslag i denne saken.

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.

Spørsmålet i saken her er egentlig om arrangøren kan utsette sine gjester for en hvilken som helst støyplage når det er tatt forbehold i beskrivelsen av reisemålet om at enkelte av leilighetene er støyutsatte på grunn av gjennomgangstrafikk og støy fra lokale barer.

Nemnda har merket seg det notatet som er gjort av en guide 28. juli 2014 kl. 19.41. Det lyder: «A guide went to the guests room to listen to the noise level from the street. It was bad on the outside balcony.»

Under punkt 7 i Claim Reply - What have you done to ensure that the same complaint will not occur again? Står følgende:

«If we receive any complaint like this, we will move the guests to a already «booked» room, and put future guests there, so they spend as little time there as possible.»

I dette ligger det, etter nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantenes syn - en erkjennelse av at rommet er utsatt for svært generende støy, over akseptabelt nivå. I stedet for å ta konsekvensen av dette, og sørge for at dette rommet ikke blir leid ut til arrangørens gjester, fordeles ulempen på flere ferierende, som - hvis de klager - vil bli flyttet fra dette rommet så snart en annen gjest flytter ut av et rom med bedre beliggenhet i forhold til støy.

Etter flertallets syn foreligger det en mangel ved reisen når støyplagen er slik som beskrevet ovenfor. Et forbehold dekker etter flertallets syn det som kan karakteriseres som normalt bråk og støy fra trafikk og omkringliggende barer, men ikke støy på et nivå som gjør at de stedlige guidene finner at ulempen må deles på, slik at gjester bare tilbringer noen netter i dette rommet før de får anledning til å bytte til et annet og stillere rom.

Nemndas flertall finner etter dette at klageren har krav på et prisavslag.

Familien tilbragte 4 dager/netter i leiligheten. Flertallet finner at de bør gis et prisavslag på 50% av reisens pris for disse fire nettene. Avrundet utgjør dette kr 4.000.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, er uenige i at det skal gis prisavslag her. At det er støy fra trafikk etc. fremgår på arrangørens nettsider.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 4.000. Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.