

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy, Rhodos.

Dato

..

Saksnummer

164/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: 42.000 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder støy, Rhodos.

Klager anfører at det var helt ekstrem festing på hotellet om natten.

Det pågikk fra kl.23 til kl.7. Ungdom lette i gangene etter fest og banket og sparket i dørene. De sa fra til resepsjonen uten resultat. På dag 4 fikk den ene familien bytte rom uten at det ble særlig bedre. De måtte kjøpe ørepropper.

Det var også umulig å sitte i lobbyen og hygge seg på grunn av full ungdom.

Den ene familien opplevde også at dørhåndtaket til romdøren falt av om natten slik at de ble innelåst i 5.etg. Håndtaket ble ikke tilfredsstillende utbedret.

Air condition virket ikke de siste 36 t.

Ving anfører at klager ikke var i kontakt med deres lokale representanter på reisemålet. Ving fikk da ikke anledning til å gjøre noe med problemet - f eks undersøke om kunden kunne få byttet hotell. I ettertid har det vist seg at det var alternativ ledig kapasitet. Vings representanter var tilgjengelige hele døgnet.

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 kunden har meldt fra om problemet.

For at turarrangøren skal få anledning til å bruke sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig og på stedet, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.8.2.

Støy fra andre gjester utover det som må forventes ved et slikt ferieanlegg kan etter omstendighetene utgjøre en mangel ved reisen som kan gi grunnlag for prisavslag.

Det må gjelde selv om - slik som her - det er opplyst i hotellomtalen at « I sommermånedene er bar- og utelivet i omgivelsene forstyrrende».

Imidlertid er det en forutsetning for å kunne kreve prisavslag at problemene er tatt opp med turarrangørens lokale representanter slik at de om mulig kan gjøre noe for å avhjelpe mangelen. Dette fremgår både på Vings nettsider og i de reisedokumenter kunden har mottatt. I dette tilfelle ble det ikke tatt slik kontakt og det er da ikke grunnlag for noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.