

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på fyll og støy på «uspesifisert» hotell Vista Sol, Magaluf, Mallorca.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

271/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: kr 14.795**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på fyll og støy på «uspesifisert» hotell Vista Sol, Magaluf, Mallorca.

**Klager har anført at hun og datteren hadde flere skremmende opplevelser på hotellet pga utagerende festing, fyll og bråk. Låsen på ballkongdøren var også i ustand og ble reparert først etter flere dager. Allerede dagen etter ankomst snakket hun med Ving, som lover raskt bytte av hotell. Dette trakk ut, før de fikk nytt hotell siste uken mot å betale et mellomlegg. For den prisen hadde de kunnet leie et annet hotell mye tidligere. Selv om det er en uspesifisert reise, forventer man at det er trygt å bo der. Det var det ikke her.**

Hotellet er kjent for ekstremt utagerende festing.

**Ving har vist til at det er en uspesifisert reise. Av vilkårene fremgår at det er en betingelse for bytte av hotell at det er ledige alternativer og det er det knapt med i høysesongen.**

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

En reisende som har bestilt uspesifisert hotell må være forberedt på hotell av lav standard - også slik at det kan forekomme ubehagelig bråk og støy fra ungdom som fester. Imidlertid må det kunne forventes at hotellet oppleves som et trygt bosted.

I dette tilfelle gjorde kombinasjonen av utagerende festing og en ballkongdør som var i ustand i flere dager, at hotellet for klager ikke opplevdes som trygt.

Selv om nemnda forstår at det kan by på problemer med å finne alternativt hotell i høysesongen, finner nemnda at Ving i dette tilfelle ikke har avhjulpet mangelen på en tilfredsstillende måte. Nemnda finner derfor at klager bør få et prisavslag på kr.500,- per natt for de første 3 nettene.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager ytes et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Hanne Åsell, 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.*