

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy på hotellet, Tenerife.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

24/13P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 6.196,-

Tidsrom: 131212 - 201212

Saken gjelder:

Saken gjelder støy på hotellet, Tenerife.

Klager opplyser at de bodde på rom over restauranten og diskoteket.

Der holdt de på fra ettermiddagen til neste morgen.

Det gikk ikke an å sitte på verandaen og snakke sammen.

Sengene ristet av vibrasjonen fra musikken. Etter klage fikk de tilbud om å bytte til annet hotell mot å betale 250 euro. Da de ville ha ferie, hadde de ikke annet valg enn å akseptere dette. Det nye hotellet hadde lavere standard og lå ved et veikryss med støy om dagen, men stillere om natta. Han krever refundert kr.1915,- som han betalte for det nye hotellet, kompensasjon for ett døgnspolert ferie og for arbeidet med klagen.

Apollo har vist til hotellomtalen på nettsidene. Der fremgår det at «nærliggende barer kan oppfattes som forstyrrende i visse leiligheter».

Klager bestilte reisen via internett.

Apollo ser ikke at det er grunnlag for noen kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Av hotellomtalen fremgikk det i dette tilfelle at i enkelte leiligheter på hotellet ville det oppleves forstyrrelser fra nærliggende barer.

Nemndas Flertall, mener derfor at klager måtte være forberedt på at han kunne få leilighet hvor slike forstyrrelser forekom.

Nemnda flertall finner det ikke sannsynliggjort at støyen var av en slik art at det gikk ut over det klager måtte være forberedt på.

Nemndas Mindretallet, forbrukerens representanter, har kommet til at klager har krav på erstatning i forbindelse med hotellbyttet. Vi finner det sannsynliggjort at klager har opplevd mer støy fra omgivelsene enn det var grunn til å forvente på bakgrunn av hotellbeskrivelsen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.