

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder støy på hotell i Alcudia, Mallorca.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

281/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 6**

**Reisens pris: kr 38.865**

### Saken gjelder:

Saken gjelder støy på hotell i Alcudia, Mallorca.

**Klager har anført at de allerede første natten, 26/8, hørte dunkelyder i leiligheten. Neste morgen hørte de en summelyd med påfølgende dunk, som kom i intervaller og med varierende styrke. Dette fortsatte de påfølgende dagene.**

Den 1/9 og 3/9 tok han kontakt med hotellresepsjonen uten at problemet ble tatt hånd om. Han fikk også beskjed om at det ikke var andre ledige rom på hotellet.

Den 5/9 fikk han beskjed om at feilen var blitt funnet og ville bli reparert.

Det var fortsatt ikke mulig å bytte rom, men han ble tilbudt 554 euro i kompensasjon, som han aksepterte. Feilen ble imidlertid ikke utbedret, støyen tiltok heller i styrke og varte helt frem til avreisedagen.

Klager ønsker full refusjon av reisens pris med fradrag av de 554 euro han har fått. Han mener han har tatt opp saken med Vings representanter når han tok den opp med hotellets personale. På hotellet gikk alle med Ving uniform og det er Ving logo på hele hotellet.

**Ving har anført at det er ulike meninger om hvor sjenerende lyden har vært.**

Noen av hotellets ansatte beskriver den som sus fra kjøleskap med etterfølgende klikk og andre har ikke hørt noen lyd. Leiligheten har vært bebodd av andre gjester hele sommeren uten at det har vært andre klager. Ving har videre vist til at klager ikke tok kontakt med Vings servicesenter, slik det står i billetten at de skal gjøre.

Ving fikk derfor ikke muligheten til å finne annet bosted for familien.

I tillegg til de 554 euro (kr.4.400) har Ving tilbudt et gavekort på kr.2.000,-.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal ha mulighet til å benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at han får informasjon om manglene. Dette er også fremhevet i Vings reisedokumenter, hvor det står skrevet at de reisende må informere Vings verter på reisemålet hvis de opplever at noe ikke tilsvarer forventningene. Videre er det fremhevet:

« For at du skal kunne søke kompensasjon for feil eller mangler etter hjemkomst er det et krav at du i løpet av ferien har fortalt vårt personale at du ikke er tilfreds slik at vi har hatt mulighet til å løse problemet».

Opplysning om telefonnr til Vings servicetelefon er også inntatt i reisedokumentet.

Klager har i dette tilfelle utelukkende henvendt seg til hotellpersonalet og ikke til Vings servicekontor. Imidlertid fremstår hotellpersonalet på et slikt Sunwing hotell som Ving-representanter i Ving-uniformer og med Ving-logo og flere av dem som skandinavisktalende. For en gjest er det da naturlig å anta at henvendelse til disse er en henvendelse til Ving og at nødvendig beskjed om problemer med rommet er gitt til rette vedkommende. Under slike omstendigheter finner nemnda at klager har reklamert i tide på reiktig måte.

Støyproblemet på rommet varte under hele klagers 2-ukers opphold på hotellet.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.12.000,-

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på tilsammen kr.12.000,- inkludert de kr.4.400,- som er utbetalt..

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.*