

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra aircondition.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03205

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med landutsikt og all inclusive på Simply Fine Alize Hotel, Alanya, Tyrkia i perioden 06.07.2019. - 13.07.2019. Pris hotell kr. 14.384, fly kr. 7.192, totalt 21 576 kroner.

Klager anfører at han ble sjenert av støy fra aircondition. Klager lider av tinnitus og hyperacusis, noe som gjorde at oppholdet på rommet og på balkongen ble ekstra utfordrende for klager.

Klager ankom fredag, men først mandag 09.07.2019 kom en tekniker til rommet. Aircondition fungerte bedre i noen minutter. Dagen etter måtte klager igjen i resepsjonen for å klage og fremlegge ønske om å bytte rom, men ingenting skjedde. Den 11.07 gikk klager ned for å snakke med guiden og viste henne bilder og videoer. Klagers samboer hadde nesten ikke sovet den natten, så han ville ikke vekke henne, noe som var årsaken til at guiden ikke ble med opp på rommet. Guiden snakket med de ansatte i resepsjonen som sendte to teknikere opp noen timer senere. De åpnet et deksel og la inn skumgummi, noe som hjalp litt en liten stund.

Klager anfører at han er klar over at de ikke hadde bestilt opphold på et 6 stjerners hotell, men han hadde ikke regnet med at naborommets aircondition skulle bråke så mye. Klager mener at den burde vært byttet ut for lenge siden. Fra bassenget så klager at deres balkong var den eneste som var rusten og gammel, noe som også ble bemerket av to andre gjester. Klager fikk ikke bytte rom i løpet av ferien.

Lydopptaket ble gjort i døråpningen til balkongen. Klager skriver at han glemte å legge inn i saken at denne utedelen tilhører naborommet, dermed hadde klager ingen mulighet for å skru den av. Klager viste bilder og to videoer til guiden. Ferien ble delvis ødelagt av utedelen av aircondition som bråkte noe helt forferdelig. Det var umulig å

sitte på balkongen og det var vanskelig å sove. Pakkereisenemnda har fått tilsendt bilder, men ikke video.

Klager krever et prisavslag på 5 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nazar anfører at de ikke hadde fått noen informasjon om klagers helseproblemer i forkant av reisen.

Klager tok kontakt med guiden den 10. juli og fortalte om støy fra aircondition. Klager kunne ikke vise frem rommet da den andre i reisefølget sov. Klager og guiden tok klagers video med til resepsjonen. Det ble sendt en tekniker til rommet og det var kanskje mulig å bytte rom neste dag, men den 11. juli var hotellet fortsatt fullt. Den 12. juli tok klager på nytt kontakt med guidene som igjen kontaktet resepsjonen. Etter undersøkelse av en tekniker, ble støyen ikke noe bedre.

Ifølge guidene var det ikke spesielt mye støy fra aircondition i klagers rom, noe lyden på videoen viste. Etter hjemkomst har klager sendt en annen video som ikke ble vist til guidene på plass. Klager har i ettertid informert om at støyen fra aircondition var fra naboens rom. Dersom guiden hadde blitt informert om dette, kunne hun ha sett på dette rommet mens klager var på reisemålet.

Simply Fine Alize Hotel er av kategorien "Value Collection" som er Nazars mest prisvennlige all inclusive-hotell. Dersom gjestene ønsker hotell av høyere standard, anbefaler Nazar å bestille rom på hotell av en annen kategori.

Nazar Nordic har tilbudt klager et prisavslag på 2 000 kroner eller et reisegavekort på 2 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har gjort gjeldende krav om prisavslag på 5 000 kroner knyttet til støy fra aircondition-anlegget på rommet. Det er på det rene at AC-anlegget ble forsøkt utbedret

flere ganger under klagers opphold, uten at støyen opphørte. Slik nemnda forstår klagen gjelder denne også AC anlegget på naborommet, noe som ikke ble tatt opp av klager på reisestedet. Det er videre på det rene at klager lider av tinnitus og hyeracosis, men dette ble ikke opplyst tjenesteyter i forkant av reisebestillingen. Nemnda vurderer det likevel slik at et støyende AC anlegg er et avvik fra avtalen og at tjenesteyter ikke har lyktes å utbedre mangelen under oppholdet. Forholdet kunne lett vært avhjulpet ved å tilby klager et annet rom under oppholdet. Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler 3 000 kroner som kompensasjon for støyplagene klager opplevde under sin reise.

Vedtak

Pakkereisenemnda gir klager delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)