

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Sunny Beach, hotel Poseidon, 4. - 19. August 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy.

Dato

..

Saksnummer

258/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2+2

Reisens pris: 18.309

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Sunny Beach, hotel Poseidon, 4. - 19. August 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Hotell Poseidon virket ved bestilling av reisen som et fint hotell som kunne brukes av barnefamilier. Det hadde bl.a. barnebasseng. Det det ikke var opplyst om var at hotellet var et bråkete ungdomshotell som ble fylt opp med busslast med bråkete ungdommer nesten hver eneste dag.

Klagerne klaget flere ganger til Star Tour om dette bråket, men Star Tour fikk aldri stopp på problemet. Bråket var i form av musikk hele natten fra hotellets egen bar som lå rett utenfor klagerens hotellrom, bråk fra gjester ved denne baren som skrek og sang hele natten og bråk fra fulle ungdommer som banket på klagerens hotelldør om natten.

Hele ferien ble ødelagt av at klagerne ikke fikk sove om nettene.

Klagerne måtte bruke dagen på å sove, og var så slitne at de ikke kom seg ut før langt på dag.

Klagerne ber om å få refundert hele reisens pris. Klagerne krever også erstattet sine telefonutgifter på 352 kroner for alle telefonene klagerne måtte ta med Star Tour under oppholdet.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager at klagerne ble sjenert av støy på leiligheter Poseidon.

Som kompensasjon har Star Tour tilbudt en refusjon på totalt 6.000 kroner, alternativt et gavekort på 8.000 kroner.

Star Tour beklager at det ikke lot seg gjøre å rette manglene i dette tilfellet.

Nemnda bemerker:

Star Tour har ikke kommentert klagerens beskrivelse av støyen og den effekten dette hadde for klagerens ferie. Star Tour har heller ikke fremlagt hotel presentasjonen m.v., til tross for at nemnda har etterspurt dette flere ganger.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt reisebransjerepresentant

Mette Lindgren, legger etter dette klagerens opplysninger til grunn.

Nemnda legger således til grunn at klagerne hver natt ble sterkt sjenert av støy fra hotellets bar og øvrige gjester på hotellet som benyttet baren, og at dette førte til mangel på søvn med påfølgende redusert utbytte av ferien.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i dette tilfellet har fått en reise med vesentlige mangler. Selv om man må være forberedt på en viss støy ved de fleste hotell, overskred støyen i dette tilfellet vesentlig det klagerne måtte forvente.

Star Tour avhjalp ikke problemene til tross for at klagerne flere ganger var i kontakt med dem. Klagerne fikk ikke sove om natten, og flertallet finner etter en samlet vurdering sannsynlig at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet.

Flertallet anbefaler at klagerne refunderes reisens pris. Flertallet anbefaler videre at klagerne får erstattet sine telefonutgifter.

Nemndas mindretall, Mette Lindgren, er enig i at pakkereisen hadde vesentlige mangler, men finner det ikke sannsynliggjort at formålet med pakkereisen av denne grunn ble vesentlig forfeilet. Etter mindretallets oppfatning er vilkårene således ikke til stede for å heve reisen. Mindretallet er av den oppfatning at klager har rett til et forholdsmessig prisavslag.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes reisens pris med tillegg av 352 kroner.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.