

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy fra vind og hotellstandard.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00224

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en to-roms Junior Suite, etasje 1-5 mot gaten på Sunprime Coral Suites Spa, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 03.01.2017 - 10.01.2017. Totalpris kr. 12.820.

Det blåste en god del flere av dagene klageren ferierte på Tenerife. Klager er godt kjent med at været selvfølgelig ikke er noe som Ving eller andre underleverandører er ansvarlig for.

Rommet som var markedsført som en "Junior suite" var ikke isolert, noe som medførte at klager ikke fikk sove flere av nettene grunnet kraftig skjærelyd fra vinden som skrek i veggene og gjennom hele rommet. Klager anfører at lydbildet som ble dannet i rommet skapte et helt annet inntrykk enn det som var realiteten når man gikk ut derfra. Det blåste langt mindre utenfor enn man skulle tro. Klager anfører at det dermed var isolasjonens beskaffenhet som forsterket vindlydene meget kraftig.

Det ble fremsatt klage overfor ansatte på hotellet og Vings representanter, men de tok ikke tak i problemet.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager påberoper seg retten til kompensasjon/refusjon grunnet støyisolering. Ving har vedlagt klagers første henvendelse til Ving der klager legger frem at det var vind som forårsaket støyen, og innrømmer at det er noe Ving ikke har ansvar for. Klager ønsket forhandlinger om en minnelig løsning. Klager informerte ikke Ving om at det ble

opprettet kontakt med personalet i resepsjonen. Dette la klager frem først etter at Ving gjorde klager oppmerksom på hva Forbrukerrådet skriver på sine nettsider, samt Lov om pakkereiser og kapittel 8 og § 8-1.

Ving avviser klagers henvendelse med grunnlag i at Ving ikke er herre over vær og vind. Ving informerer i reisevilkårene, som er en del av avtalen mellom partene at luftfuktigheten er atskillig høyere på Tenerife enn i Norge. Derfor bygges hotellene gjerne med mulighet for lufting eller noe gjennomtrekk uten at dører og vinduer skal stå oppe. Dette, sammen med lokal byggeskikk, medfører at det kan også være lytt mellom rom og leiligheter, samt at det kan oppstå lyd fra vind som presser seg inn.

Hotellet ble bygget i 1991 og Ving har hatt det i programmet siden. Ving har aldri mottatt klage på det klager beskriver.

Ving er opptatt av at kundene skal ha en så god ferie som overhode mulig. Derfor oppfordres gjestene om å ta kontakt hvis man trenger hjelp. Ving gjør dette ved tre anledninger, i en e-post sendt klager tre dager før avreise og per SMS sendt klager ved ankomst reisemålet. Ving viser også til viktig informasjon på klagers billett hvor Ving informerer om følgende: "Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem, skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet." Ving forstår at det er naturlig å henvende seg til resepsjonen, men får man ikke tilfredsstillende hjelp skal Ving kontaktes. Det er nettopp derfor Ving har personale på reisemålene som er tilgjengelige syv dager i uken, 24 timer i døgnet.

Klager påberoper seg retten til kompensasjon og viser til § 6-1. Klager har ikke sitert hele punktet, hvor det fremgår: "avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det samme gjelder avvik i naturgitte forhold som arrangøren verken hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over".

Ving er av den oppfatning at klager ikke er berettiget eller kan påberope seg retten til kompensasjon/heving av reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har lest den vedlagte mailkorrespondansen. Det fremgår at det var vind i området flere dager, og at rommet etter klagerens syn var dårlig støyisolert.

Nemnda har i tidligere avgjørelser lagt til grunn at byggeskikken er en annen i sydlige strøk enn den er i Norden, hvor en helt annen variasjon i temperaturen gjør det nødvendig med mer omfattende isolering. Mindre isolasjon fører til at det er mer lydt, både når det gjelder lyder utenfra og når det gjelder lyd fra omkringliggende rom. Arrangøren har oppgitt at man ikke tidligere har hatt tilsvarende klager over generende støy på dette hotellet. Nemnda påpeker også at vær- og vindforhold er noe som ligger utenfor arrangørens kontroll.

På denne bakgrunn finner nemnda at det ikke er dokumentert at det forelå noen mangel. Nemnda kan følgelig ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)