

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy, Mallorca.

Dato

..

Saksnummer

162/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 16.255,-

Saken gjelder: Støy

Saken gjelder støy, Mallorca.

Klager anfører at de hadde usedvanlig høyt støynivå fra leiligheten over.

Det varte hele natten. De sa fra til resepsjonen og til Vingverten, som sa at de var klar over problemet. De sa også at de som forårsaket støyen, skulle bli flyttet, men i stedet ventet de på avreisen 2 dager etter. I mellomtiden flyttet det inn en familie i 1.etg. som også holdt høyt støynivå dag og natt. Ikke en natt fikk de sove under oppholdet. De krever tilbakebetaling av reisens pris.

Ving har anført at klageren tok kontakt med Ving 2 dager etter ankomst.

De snakket med dem som var involvert i støyen og klager hadde deretter bekreftet at det var blitt bedre. Det samme skjedde med støyen på det andre rommet.

Ving har refundert kr.1600,- eller ca.10 % av reisens totale kostnad som prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra.

Støy fra andre gjester utover det som til vanlig må forventes på et ferieanlegg, vil etter omstendighetene utgjøre en mangel ved reisen som kan gi grunnlag for prisavslag. Når det gjelder et hotell som turarrangøren har beskrevet som et «enkelt og hjemmekoselig leilighetshotell», må kunden med grunn kunne forventes at uakseptabel støy blir tatt hånd om på en egnet måte.

I dette tilfelle legger nemnda til grunn at klagers familie ble berørt av uakseptabel støy under størstedelen av oppholdet. Nemnda finner at de bør få et samlet prisavslag på kr.2.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et ytterligere prisavslag på kr.900,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.