

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kypros, Agia Napa, 14. - 28. oktober 2011. Krav om prisavslag grunnet støy.

### Dato

..

### Saksnummer

35/11

### Tjenesteyter

Vitaltour AS

### Klager: X

### Turarrangør: Vitaltour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 16.000

### Saken gjelder:

Reise til Kypros, Agia Napa, 14. - 28. oktober 2011. Krav om prisavslag grunnet støy.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen ga klager informasjon om hennes reisefølges helsetilstand etter hjerneblødning. Hun var bevegelseshemmet og hadde ofte behov for å hvile. Det var derfor viktig med ro. De ble lovet et rom som var tilpasset hennes behov.

Klagerne ble tildelt rom 3101, midt i fellesarealet, med biljardbord to meter fra soverommet. Klagerne ble sjenert av underholdningsmusikk, biljardspill og støy fra folk i baren till kl 01.00. Det var også mange aktiviteter hele dagen.

Klagernes uteplass ble brukt som fellesareal. Det satt folk under klagernes soveromsvindu, stolene måtte klagerne hente inn igjen for å sitte ute og spise frokost. Resten av dagen og kvelden kunne de ikke bruke uteplassen sin.

Etter kontakt med Vitaltours ble klagerne flyttet til hotell Senator.

Dette var en nødløsning. Hotellet var ok, men tungvint å komme til og fra med rullestol. Klagerne ble også skilt fra de andre de reiste sammen med.

Klagers reisefølge hadde ikke mulighet til å bade på Senator, da hun var avhengig av hjelp av to personer til å komme seg i bassenget.

Torsdag 21. oktober fikk klagerne ny leilighet på Elektra. Denne hadde fin beliggenhet, og alt var bra.

Klagerne ber om å få refundert minimum kr 9.000.

### **Vitaltour har i det vesentlige anført:**

Vitaltour verken eier eller driver hotell Electra og har således ikke noen innvirkning på hvor de delvis tilpassede leilighetene har beliggenhet.

Det er naturlig at slike leiligheter ligger i nærheten av restaurant og bar ettersom de ofte benyttes av rullestolbrukere.

Vitaltour har full forståelse for at det til tider må ha vært ubehagelig med biljardspilling like ved leiligheten hvis man ønsket å ha det helt rolig.

Dette er beklagelig, men Vitaltour synes klagerne likevel fikk god service og hjelp til å flytte midlertidig til Senator Hotell i og med at Electra var fullt og de ikke hadde noen mulighet til å kunne tilby klagerne ny leilighet der.

Klagerne fikk flytte tilbake til Electra etter fire døgn.

Vitaltour finner ikke grunnlag for å gi noen refusjon på denne reisen.

Electra tilbyr dog kr 500 per person, totalt kr 1.000, ettersom bagasjehjelpen ikke fungerte optimalt ved ankomst

### **Nemnda bemerker:**

Sak 272/10 (PRKN-2010-272)

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour

Antall personer: 4

Reisens pris: kr 29.065

### **Saken gjelder:**

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village, 7. - 14. oktober 2010.

Krav om prisavslag grunnet støy fra bar/biljard.

### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klagers datter er avhengig av rullestol. De hadde bestilt en handikaptilpasset leilighet.

Leiligheten klagerne fikk tildelt lå helt opp i biljardbord og bar. Utenfor klagernes leilighet var det to stoler. De kunne ikke klagerne benytte pga musikk. Det var videre et par meter til et biljardbord og et par meter til baren. Det var festing, bråk og spill til klokken tre hver natt, og spilling igjen fra åttetiden.

Når klagerne kom tilbake til leiligheten om kvelden, satt det folk rundt bordet, slik at klagerne ikke kom seg opp på terrassen med rullestol. Folk som spilte brukte videre klagernes soveromsvindu til å plassere og sette fra seg drinker og glass.

Klager tok opp problemene med guiden på velkomstmøte.

Hun fikk da beskjed om å snakke med resepsjonen. Klagerne prøvde hver dag å få bytte leilighet uten hell. Klagerne spurte også om de ikke kunne fjerne biljardkøene klokken 24 når baren stengte. Det var ikke mulig.

Flere andre gjester kontaktet klagerne og spurte hvordan de holdt ut.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser behandlet i møte 28. mars 2011, klage på samme rom. Sak 272/10 (PRKN-2010-272) er vedlagt.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. 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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda er av den oppfatning at den tildelte leilighet var mangelfull i det bråket og sjenansen fra biljardbord, bar m.v. var vesentlig høyere enn det man måtte forvente.

Mangelen ble søkt avhjulpet ved overflytting til Senator. Denne avhjelpen var ikke fullt ut tilfredsstillende, da hotellet lå et stykke fra Electra, hotellet var vanskelig å komme til og fra med rullestol og klagerne ble skilt fra sitt reisefølge.

Klagerne fikk den 21. oktober flytte tilbake til Electra. De fikk nå leilighet i samsvar med det avtalte.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget anbefales satt til kr 5.000. Nemnda bemerker i denne forbindelse at grunnet til at prisavslaget anbefales lavere enn i sak 272/10 er at mangelen i herværende sak ble delvis avhjulpet ved overflytting til Senator og helt avhjulpet fra den 21. oktober. Det anbefalte prisavslag kommer i tillegg til det tilbudte prisavslag på kr 1.000 for mangelfull bagasjeservice.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 5.000 kroner. Dette kommer i tillegg til det tilbudte prisavslag på kr 1.000.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser

Eva Pettersen, Ving Norge AS

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*