

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy på hotell på Mallorca.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

223/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 6

Reisens pris: Kr. 66.300

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy på hotell på Mallorca.

Klager anfører at han ved bestillingen hos Ticket presiserte at han ønsket barnevennlig leilighet uten støy. Senere ringte han to ganger til Ticket om dette, og begge ganger fikk han beskjed om at støy ikke ville være et problem.

Allerede første dag, 13. juli, opplevde de støy fra musikken og restauranten.

Lydprøvene startet kl.1800 og det var ikke mulig å føre samtale på balkongen mellom kl.20 og 22.30. Barna hadde problemer med å sove. Ving ble varslet muntlig allerede 14. juli uten at det ble bedre. 18. juli ble Ticket varslet med e-post og 20. juli ble Ving varslet med e-post.

Ving har anført at Ticket som selger av reisen selger på basis av den skriftlige informasjon som finnes på Vings nettsider. Der fremgår det at leiligheter med beliggenhet mot hagen kan bli sjenert av musikk og støy fra hotellets underholdning.

Underholdningen er imidlertid «familievennlig» og avsluttes kl. 2200-22.30.

Spesielle ønsker om innkvarteringsforhold viderefremmes til hotellet, men kan ikke garanteres innfridd. Her ble ønsket om rolig leilighet påført bestillingen etter klagers kontakt med Ticket dagen før avreisen.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av Reisebeviset som klager fikk umiddelbart etter bestillingen i januar at det er bestilt leilighet som er vendt mot hagen. På nettsidene til Ving er det om hotellet opplyst at for leiligheter som vender mot hagen kan musikk og underholdning være forstyrrende.

Klager hadde da mulighet for å endre bestillingen.

I stedet ble dette notert på bestillingen først etter en henvendelse til Ticket dagen før avreise.

Klager anfører at han uttrykkelig ba om rolig leilighet allerede ved bestillingen.

Ving betviler at den som solgte reisen kan ha sagt at det at det ikke var støy når det uttrykkelig er opplyst i hotellteksten at det kan være støy der.

Det er ikke mulig for nemnda å ta standpunkt til hva som har vært sagt av klager og/eller selger i forbindelse med bestillingen. Nemnda finner imidlertid å måtte legge avgjørende vekt på at klager selv kunne ha unngått problemet ved å endre eller presisere bestillingen når han så at reisebeviset anga leilighet mot hagen.

Klager har henvist til Klagenemndas sak 129/10 (PRKN-2010-129) som har likhetpunkter med nærværende sak. I den saken la nemnda til grunn klagers påstand om hva hun hadde fått opplyst på Vings servicetelefon forut for bestillingen - en påstand reisearrangøren ikke hadde kommentert. Slik sett atskiller saken seg fra nærværende hvor nemnda ikke finner å kunne ta standpunkt til hvem som har sagt hva ved bestillingen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.