

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy fra hunder, Aruba.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

73/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 18.280,-

Tidsrom: 220113 - 060213

Reisemål: Aruba

Saken gjelder:

Saken gjelder støy fra hunder, Aruba.

Klager anfører at under oppholdet på Aruba Inn opplevde de støy fra naboens vakthunder allerede første natten. De ventet noen dager for å se om det vedvarte og tok etter hvert kontakt med Vings representant for å få bytte hotell.

De fikk da byttet rom, og Vings representant fortalte at Ving var godt kjent med problemet. Da det nye rommet var like støyutsatt, fikk de tilbud om å bytte hotell mot å betale US \$ 1800,-. Dette ville de ikke betale da de anså dette som Vings problem i og med at Ving enten hadde informasjon om problemet selv eller hadde blitt ført bak lyset av hotellet. Uansett var det Vings ansvar. Formålet med reisen var avslapping og ferie, og dette formålet ble forfeilet i og med at de ikke fikk sove på nattestid.

Klager mener seg berettiget til å heve kjøpet.

Ving har henvist til reiseinformasjonen på nettet og i katalogen hvor det opplyses at hunder og katter ofte går løse og at Ving ikke kan kreve slike dyr fjernet.

«Det ytes ingen erstatning for ulempe med insekter og dyr». Det anføres videre at hotellet hadde forsøkt å snakke med naboene i området uten at det hjalp.

Støy fra løse hunder i området rundt Aruba Inn er ikke kjent for Ving.

Vings nordiske søsterselskap hadde 64 gjester på hotellet i løpet av vintersesongen og det er bare registrert 4 henvendelser om hunder, inkludert denne.

Ingen av de tre andre ba om hotellbytte. Fordi alle hoteller var svært fulle i den aktuelle perioden var det vanskelig å finne alternativer. Det eneste var et all inklusive 4* hotell, og da måtte de både betale avbestillingsgebyr og prisdifferansen.

Ving har forståelse for at støyen opplevdes forstyrrende og har derfor tilbudt kr.2.000,- i 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.

Er mangelen vesentlig og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan det være grunnlag for å heve avtalen. Støy utover det som normalt må forventes kan utgjøre en mangel ved reisen som gir grunnlag for prisavslag.

Reisevilkårenes henvisning til løse katter og hunder kan ikke anses som en ansvarsfraskrivelse for unormal hundestøy nattetider. Det er imidlertid ikke mulig for nemnda å ha noen formening om hvor generende støyen eksakt var i dette tilfelle. Nemnda finner det sannsynliggjort at støyen var av en slik art at lovens krav til mangel som grunnlag for prisavslag er oppfylt, men finner det ikke sannsynliggjort at støyen utgjorde en så vesentlig mangel at formålet med reisen av den grunn ble vesentlig forfeilet. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at Vings tilbud om et prisavslag på kr.2.000,- er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.