

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village, 7. - 14. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet støy fra bar/biljard.

Dato

..

Saksnummer

272/10

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 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 klagerens 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 klagerens 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.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

I Vitaltours katalog står det at hotellets scene er base for aktiviteter og underholdning (engelsktalende personale). Vitaltour mener at dette indikerer at det er et internasjonalt miljø på hotellet. Vitaltour har liten kontroll over hvordan andre gjester oppfører seg, etter som Vitaltour kun har et fåtall leiligheter på Electra i denne perioden.

Vitaltour forstår at det må ha vært en belastning med støy fra biljard og bar sent på kvelden, like i nærheten av leiligheten. Dessverre var det ikke ledige leiligheter av samme størrelse å flytte gjestene til.

Vitaltour synes det er rart at kundene ikke kontaktet Vitaltours representanter på reisemålet ved en senere anledning da de ikke fikk hjelp fra resepsjonen.

Vitaltours representanter kunne eventuelt sett på andre alternative leilighetshotell, dersom de hadde visst at kunden syntes situasjonen var uholdbar på nattestid.

Vitaltour har tilbudt en refusjon på 2.000 kroner.

Nemnda bemerker:

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at den leiligheten klagerne fikk tildelt var i overensstemmelse med det avtalte. Leiligheten var tilpasset rullestolbruker, men det var ingen «handikappleilighet».

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av leilighetens beliggenhet i forhold til bar og biljardbord. Hun har også gitt en detaljert beskrivelse av støyen de opplevde derfra. Vitaltour har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger opplysningene til grunn. Nemnda er av den oppfatning at bråket og sjenansen fra bar og aktiviteter i vesentlig grad overskred det klagerne måtte være forberedt på, og at innkvarteringen av denne grunn var mangelfull.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er ikke omtvistet at klagerne tok opp problemet med Vitaltour på velkomstmøtet. Vitaltour henviste til resepsjonen, og klagerne tok flere ganger opp problemstillingen med dem uten at det hjalp.

Nemnda er enig med Vitaltours at klager burde ha kontaktet dem på nytt når hun ikke fikk noen hjelp fra resepsjonen. Vitaltour ville da hatt anledning til å avhjelpe problemet. På den annen side var Vitaltour klar over klagerens problem, de var videre klar over at dette var den eneste handicaptilpassede leiligheten på hotellet og Vitaltour burde etter nemndas vurdering ha fulgt opp klager og hørt hvordan det gikk.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne har rett til prisavslag og finner etter en samlet vurdering å anbefale at klagerne gis et prisavslag på 7.500 kroner.

Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 7.500 kroner. Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.