

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy på hotell i Side, Tyrkia.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

248/11

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 9.400

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy på hotell i Side, Tyrkia.

Klager anfører at de ved bestillingen fikk opplyst at hotellet var et stille, rolig og sjarmerende sted og klart familievennlig. Det viste seg imidlertid at det var ekstrem høy musikk fra pool-baren hele dagen.

Når den stengte, var det så høy musikk fra Side Beach Club at de måtte heve stemmen for å kunne snakke med hverandre innendørs med stengte dører og vindu. Det ble målt skadelig desibel nivå inne på rommet kl. 02.00 om natta.

Klage til resepsjonen hjalp ikke. Klager krever kompensasjon for minimum tre netter.

Tyrkiareiser viser til beskrivelsen i katalog og på nettsider der det fremgår at hotellet ligger i et turistområde med lokaltrafikk og at støy fra uteliv kan være forstyrrende. Tyrkiareiser avviser at selger kan ha uttalt at det er et stille og rolig sted.

Den lokale representanten tilbød seg å undersøke om klager kunne få bytte rom, men det ønsket ikke klager.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre

manglene avhjelpes innen rimelig tid. For at en mangel skal kunne avhjelpes må turarrangør bli informert om det som oppfattes som en mangel.

Partene her er uenige om det ved bestillingen ble opplyst at hotellet var et stille og rolig sted. Klagenemnda må da ta utgangspunkt i at det i omtalen av hotellet og på nettsidene er opplyst at hotellet ligger i et område med lokaltrafikk, og videre:

« Støy fra uteliv kan være forstyrrende i høysesong». Nemnda ser det da slik at klager måtte være forberedt på forstyrrende støy og at hun dermed ikke har fått innkvartering i strid med avtale og forutsetning. I og med at klager heller ikke ønsket at Tyrkiareisers stedlige representant skulle undersøke om det var mulig å bytte rom, fikk turarrangør heller ikke anledning til å avhjelpe det som klager opplevde som en mangel.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.