

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder støy fra andre gjester, Tenerife.

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

103/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 10.350,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder støy fra andre gjester, Tenerife.

**Klager anfører at de under hele oppholdet ble forstyrret av en gjeng ungdommer som plaget dem med skråll og skrik og et ubeskrivelig høyt støynivå.**

Det startet allerede den kvelden klager kom, søndag, men da de fikk høre at ungdommene skulle reise mandag og tirsdag, tenkte de at de ville kunne tåle det. Men onsdagen ble ungdomsgjengen fordoblet - det var som å være på en fotballpub i England. De kunne verken være ved bassenget eller på terrassen.

Torsdag og fredag var det like ille, rene slagmarken ved bassenget.

Klager ringte da både Ving og politiet, og det endte med 7 arrestasjoner.

Fredag prøvde de å sitte litt på terrassen, men oppdaget at en av ungdommene klatret opp rekkverket og opp til leilighetene og banket på dører og vinduer.

Dette gjorde klager ekstra utrygg da de selv hadde leilighet i 1.etg på motsatt side. Klager ønsker full kompensasjon for ødelagt ferie.

**Ving har bekreftet at det var en del uro på hotellet den uken klager bodde der.**

Klager tok imidlertid ikke kontakt med Ving før fredag 16. mars - to dager før hjemreise. Da ble de tilbudt nytt hotell fra dagen etter, lørdag, men klager avsto fra dette fordi hjemreisen var

søndag. Fordi klager ikke kontaktet Ving før på dag 6 av oppholdet slik at Ving ikke fikk gjort noe med problemet, avsto Ving først å gi noe prisavslag. Etter ny vurdering har Ving tilbudt kr.1.600,- 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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne avhjelpe mangler, må kunden melde fra om problemene på stedet og i tide.

Når støy og bråk fra andre gjester er av et slikt omfang som beskrevet i dette tilfelle, med bl.a 7 arrestasjoner av støyende ungdommer, utgjør det en mangel ved reisen i avtaleforholdet mellom turarrangør og kunden. Som nevnt ovenfor er det en forutsetning for at turarrangør skal kunne avhjelpe mangelen at kunden melder fra om problemet. I dette tilfelle kunne Ving ha tatt opp problemet med hotellet eller tilbudt klager nytt bosted allerede fra dag 2 eller 3, slik det straks ble gjort da klager tok kontakt. At den som har noe å klage over må ta slik kontakt for å få avhjulpet problemene, fremgår også klart av Vings vilkår. Vings servicetelefon er åpen 24 t i døgnet og det er derfor ikke noe problem å ta nødvendig kontakt.

På denne bakgrunn finne Reklamasjonsnemnda at det tilbudte prisavslag på kr.1.600,- (ca. 15 % av reisens pris) er en passende kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag ut over de tilbudte kr.1.600.-.

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.*