

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet støy fra musikk og andre gjester på hotellet.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-03935

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en voksen og ett barn med innkvartering i et dobbeltrom med ekstraseng, bassengutsikt og all inclusive på Dunas Mirador Maspalomas, Gran Canaria i perioden 06.10.2018 - 13.10.2018. Totalpris kr. 10.736.

Klager ønsket et rolig og barnevennlig hotell, men oppholdet ble preget av støy fra musikk og andre gjester på kvelden og natten. Klager tok kontakt med hotellet og den tredje dagen fikk de flytte til et annet rom, men de ble fortsatt sjenerte av støy. Klager tok kontakt med TUIs representanter, men fikk ikke tilbud om å flytte til et annet hotell.

Hotellet hadde ingen skilt som viste at det skulle være ro etter et visst klokkeslett. Klager anfører at chatten med TUI før avreise viser at klager krevde et rolig hotell uten musikkstøy. Dersom klager ikke var blitt lovet rolig beliggenhet, hadde han valgt et annet bosted.

Klager fikk ikke benyttet leiebilen da han var for trøtt til å kjøre.

Klager krever refusjon av reisens pris, samt kr. 440 for leiebil og kr. 170 for bensin.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Av hotellbeskrivelsen fremgår følgende: "Hotellet arrangerer underholdning flere ganger i uken".

I TUIs generelle informasjon, under reisemålet og hotell, fremgår følgende: "Har hotellet bar må du regne med at rom kan forstyrres av musikk og støy fra andre gjester".

Følgende ønske er oppført på billetten: "PLS QUIET ROOM, IMPORTANT *(Ønskemål kan ikke garanteres)"

TUI har tilbudt klager et prisavslag på kr. 4.000 eller et reisegavekort på kr. 6.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Klagen gjelder støynivået på hotellet.

Det fremgår av hotellprospektet, som er en del av avtalen, at støy til tider kan være forstyrrende. Det fremgår videre at det arrangeres underholdning flere ganger i uken.

Klageren har imidlertid fremlagt utskrift av en chat med en medarbeider hos TUI, hvor TUIs representant presiserer at det er et rolig hotell han har valgt. Bestillingen er også merket med at han ønsker et rolig rom. Det er opplyst at dette ikke kan garanteres.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og bransjerepresentantene finner etter en samlet vurdering at det som ble levert led av en mangel. Arrangøren har tilbudt et prisavslag som utgjør ca. 40 % av reisens pris kontant

eller ca. 60 % av reisens pris som et gavekort. Klageren krever alt han betalte for reisen, leiebil og bensin refundert.

Slik nemndas flertall ser saken utgjør arrangørens tilbud et passende prisavslag. Leiebilen valgt klageren selv å leie, og påstanden om at den ikke ble brukt står i kontrast til kravet om å få dekket bensinutgifter.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klageren fikk noe annet enn han hadde bestilt og gjort tydelig før og under bestilling. Det fremgår av markedsføringen av hotellet at det befinner seg i "utkantområde med sterk trafikk som til tider kan forstyrre". Det står derimot ingenting om støy fra musikk og uteliv under viktig informasjon. Mindretallet mener derfor at prisavslaget burde ha vært større.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren kan gis medhold i sitt krav om ytterligere prisavslag/erstatning.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)