

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, hotell Sun Garden Viva Bahia, 21. mai - 4. juni 2010. Krav om prisavslag og kompensasjon grunnet støy fra underholdning.

### Dato

..

### Saksnummer

129/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 22.860**

### Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, hotell Sun Garden Viva Bahia, 21. mai - 4. juni 2010. Krav om prisavslag og kompensasjon grunnet støy fra underholdning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Sun Garden blir beskrevet på Ving sine hjemmesider som

«svaret på mange barnefamiliers drømmer» og «finner du alt som gjøre ferien så hyggelig og avslappende som mulig». Når det gjelder Viva Bahia står det skrevet under øvrig informasjon at «musikk og underholdning forstyrrer leilighetene mot hagen». For å få vite litt mer om hva som menes med dette, ringte klager til Ving kundeservice før de bestilte ferien. Der ble klager fortalt følgende:

Hvis man har leilighet mot hagen, kan man se og høre underholdningen fra leiligheten. Men lydnivået er ikke så høyt, så man kan fint bruke balkongen sin.

Det går også fint an å bo i disse leilighetene med små barn som legger seg tidlig. Det er jo et veldig familievennlig anlegg.

Leiligheten klagerne ble tildelt, ligger rett ved siden av scenen og høyttalerne til kveldsunderholdningen (ca kl 20 - 22.30). Støynivået var så høyt at klagerne ikke kunne føre en

samtale på balkongen. For å høre hverandre snakke, måtte klagerne trekke inn i leiligheten og lukke alle dører.

Det var som å bo i et diskotek.

Barna på 1 ½ og 4 år ble skremt og fikk ikke sove før kveldsunderholdningen var ferdig.

Klagerne kontaktet hotellet og Ving for å få bytte rom. Første kontakt var antagelig 27. mai. Klagerne fikk ikke bytte rom før 1. juni. Da var det bare 3-4 dager igjen av ferien. I tillegg måtte klagerne bruke en dag på å pakke og flytte.

Klagerne krever et prisavslag på kr 12.000. De krever videre en kompensasjon på kr 5.000.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

I informasjonen om hotellet på Vings nettsider skriver Ving at musikk og hotellets underholdning forstyrrer leilighetene mot hagen. Det er her ikke tatt noen forbehold om at støyen ikke skulle være sjenerende. Ifølge notat Ving har mottatt fra sitt kontor på stedet er det kun de gjester som ikke har lest teksten vedrørende støy som klager over støyen.

Gjesten fant støyen sterke enn forventet og henvendte seg til Vings representant den 30. mai for å høre om det var mulig å bytte leilighet. Gjesten fikk bytte leilighet ved første mulige anledning, som var den 1. juni.

Ving finner ikke å kunne etterkomme klagernes krav.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremkommer av Vings informasjon om hotellet at

«Musikk og underholdning forstyrrer leilighetene mot hagen».

Klager opplyser at hun kontaktet Vings servicetelefon før hun bestilte reisen, og at hun der fikk opplyst at lydnivået ikke var så høyt slik at man fint kunne benytte balkongen sin, og at det fint går an å bo i disse leilighetene med små barn som legger seg tidlig. Ving har ikke kommentert klagers opplysninger om hva hun fikk vite på forhånd. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Klager måtte kunne stole på informasjonen hun fikk av Ving, og eventuelt avvik fra dette vil være å anse som et mangel.

Klager har opplyst at støyen fra underholdningen var så stor at det ikke var mulig å snakke sammen på balkongen. Det var som å bo i et diskotek, og det var ikke mulig å sove mens underholdningen pågikk. Ving har ikke kommentert klagers opplysninger. Nemnda legger etter dette klagernes opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne fikk en leilighet med vesentlige mangler.

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. Mangler kan også gi grunnlag for kompensasjon etter pakkereiseloven § 6-4.

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.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysning sannsynlig at klagerne kontaktet hotellet omkring den 25. mai og deretter Ving omtrent 27. mai, jf klagers brev av 16. juni og 6. september. Mangelen ble ikke utbedret før 1. juni.

Dette var eter omstendighetene for sent.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Mangelen førte videre til redusert utbytte av ferien, og nemnda er av den oppfatning at dette gir grunnlag for rett til kompensasjon.

Ved vurderingen av kompensasjonens størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt Vigdis Lund Eriksen, anbefaler at klagerne gis samlet kompensasjon/prisavslag på kr 10.000.**

**Mindretallet mener at et prisavslag på kr 6.000 er passende.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis prisavslag/kompensasjon på kr 10.000.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*