

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager ble sjenert av støy fra andre gjester på hotellet i løpet av en uspesifisert reise.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

211/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi klager ble sjenert av støy fra andre gjester på hotellet i løpet av en uspesifisert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en uspesifisert reise av kategorien 3, leilighet med garanti for privat dusj/wc på Mallorca i perioden 27.06.15 - 11.07.15.

Klager ble innkvartert på hotell Martinique i Palma Nova, et lite stykke fra Magaluf.

Det var ikke noe galt med selve hotellet, men ferien ble ødelagt av festing, støy, skriking, brøling, synging, dansing, hærverk, hopping fra balkong til balkong hele natten til langt fram på morgenen. Klager fikk ikke sove på to uker.

Etter noen dager tok klager kontakt med hotellet og spurte om de kunne bytte til et rom med roligere beliggenhet, men de ble fortalt at de hadde blitt innkvartert i den delen av hotellet som skulle være rolig.

Klager kontaktet deretter guidene og forhørte seg om muligheten for å bytte hotell. Dette ville koste 815 euro, noe klager syntes var en veldig høy pris. På booking.com kostet et rom ca. kr 3.200 for 14 dager.

Klager sendte mail til Star Tours hovedkontor og fikk følgende svar:

Vi beklager situasjonen som har oppstått. Da du reiser uspesifisert er det som skrevet i vilkårene, uvisst hvor på destinasjonen man kommer og hva slags hotell man får. At det er støy fra natteliv utenfor hotellet, er dessverre ingen ting vi kan gjøre noe med. Men innenfor hotellet skal det selvfølgelig være regler for stillhet etter visse klokkeslett. Da du nå befinner deg på reisemålet ber vi deg om å kontakte våre reiseledere, og også hotellets resepsjon. Slik at de sammen kan sørge for at det er rolig på hotellet på kveld- og nattestid.

Ifølge bekjente av klager finnes det alltid lover og regler om støy på og innenfor hoteller, uansett hvor og hvilket hotell man bor på. Klager ble fortalt at det skal finnes et skjema i resepsjonen som blir sendt til myndighetene for at politiet skal komme og kontrollere hotellet. Men dette skjemaet fikk de ikke på hotell Martinique.

Klager krever en kompensasjon som tilsvarer reisens hele eller halve pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager reiste uspesifisert og fikk tildelt hotell ved ankomst.

Den eneste garantien ved en uspesifisert reise type 3, er at de reisende får innkvartering med garanti for leilighet med privat dusj/bad og wc i boenheten for 2 - 4 personer.

Star Tour informerer om støy på hotell Martinique hvor klager ble innkvartert..

På startour.no fremgår følgende informasjon: Hotellet ligger noen minutters gange fra alt Magaluf har å tilby, og det er i gåavstand til Magalufs store strand og pulserende natteliv. Populært blant festglade ungdommer om sommeren.

Reiser man uspesifisert kan man ikke beskytte seg mot støy.

Star Tour viser til vilkår for uspesifiserte reiser: <http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-uspesifiserte-reiser/> hvor følgende fremgår:

Informasjon om støykilder som byggearbeid, trafikkstøy ol. gis ikke på uspesifiserte reiser. Det tas heller ikke hensyn til eller kompenseres for støy fra andre gjester, på tildelt hotell.

Reisende som stiller krav til kvalitet og komfort anbefales ikke å velge uspesifisert innkvartering. Det samme gjelder reisende med gangbesvær eller handicap, samt reisende med barn. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted.

Om man ønsker å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet, betales prisdifferansen til nytt bosted samt ev. avbestillingsgebyr fra hotellet man flytter fra.

Star Tour kan generelt ikke garantere mot støy som forårsakes av andre gjester på de hotellene de benytter.

Bestiller man en uspesifisert reise, er hjelpen fra Star Tours guider også begrenset. Det kan derfor heller ikke forventes at Star Tour kan kontrollere hvorvidt det er støy eller andre typer bråk på hotellet de reisende får tildelt.

Reiser man spesifisert, med valgt bosted, kan man unngå slik opplevelser. Reiselederservicen er også mer til stede på en spesifisert reise, og Star Tour forsøker så langt det lar seg gjøre å hjelpe i de situasjoner hvor det er nødvendig.

Star Tour er ikke kjent med det skjemaet som klager henviser til som hotellene skal kunne gi ut til sine gjester og som deretter skal sendes myndighetene.

Star Tour kan ikke se at klager er berettiget til prisavslag eller kompensasjon. Star Tour tilbyr likevel klager et gavekort på kr 500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Hvilke regler som gjelder når man reiser uspesifisert fremgår av operatørens reisevilkår. Det som er relevant for saken er sitert ovenfor.

Nemnda er enig med klageren i at det er lite hyggelig å få natt etter natt ødelagt av støy fra andre gjester. Star Tour har imidlertid i sine vilkår tatt en rekke forbehold for gjester som reiser uspesifisert, blant annet forbehold om støy og lignende ubehageligheter, og om at den reisende må betale prisdifferansen samt eventuelt avbestillingsgebyr hvis man ønsker å bytte hotell under oppholdet.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren er berettiget til prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.