

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy ved hotell, Mexico.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

37/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Destinasjon: Mexico

Antall reisende: 2

Reisens pris: 52.230

Tidspunkt: 261211 - 100112

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy ved hotell, Mexico.

Klagerne anfører at under deres 14-dagers opphold på Hotel Royal, Playa del Carmen i Mexico, var det i 10 dager en musikkfestival et par hundre meter fra hotellet. Musikken pågikk fra kl. 12.00 til kl. 24.00 og hørtes på hotellet, ved bassenget, på stranden og terrassen. På terrassen hørtes det ut som musikken kom fra eget rom, og hvis en gikk inn på rommet og lukket døren, trengte basslyden fortsatt inn. Vingreiser var klar over festivalen, men informerte ikke om den på forhånd. Da hadde de ikke valgt dette hotellet. Klagerne ønsker kompensasjon for støy som nesten drev dem til vanvidd.

Ving er ikke enig i at de ikke har informert. På nettsiden har de skrevet følgende om reisemålet: «En fin blanding av store klubber og små barer med levende musikk.

Flere ganger i løpet av vinteren arrangeres det forskjellige happenings i Playa del Carmen, alt fra jazzfestival til berømte DJ's som spiller på stranden».

Videre under overskriften «Festivaler» opplyses det: «Hvert år er det flere festivaler og andre arrangementer langs Riviera Maya, med flere parader, aktiviteter og annet».

Ving anfører videre at klagerne ikke tok kontakt med Vings representant slik at de kunne fått hjelp til å flytte til et av hotellene hvor det ikke pågikk musikkfestival.

Ving har i den sammenheng vist til informasjon på billetten hvor kunden blir bedt om å informere verten på reisemålet så raskt som mulig hvis det er noe som ikke svarer til forventningene.

Det opplyses videre om at det er et krav for å søke om kompensasjon for feil eller mangler at kundene har fortalt Vings personale om at de ikke er tilfreds slik at Ving har fått mulighet til å løse problemet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og annonsering eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal få anledning til å avhjelpe mangelen, er det en forutsetning at den reisende informerer på stedet om det som påberopes som feil og mangler.

I Vings beskrivelse av reisemålet fremgår det klart at det foregår flere musikkarrangementer i løpet av vinteren både på stranden og for øvrig.

Det heter således at det arrangeres flere jazzfestivaler og fester med kjente DJer på stranden, og at det er flere festivaler og arrangementer langs Riviera Maya med flere parader og aktiviteter. Gjester som bestiller hotell i dette område i den aktuelle periode må derfor etter reklamasjonsnemndas syn være forberedt på støy fra musikkarrangement. Det kan likevel synes som om støyen i dette tilfelle har oversteget det som måtte forventes selv med en slik generell informasjon.

Hvis klagerne opplevde dette så sjenerende som det nå gis uttrykk for, burde de ha tatt kontakt med Vings stedlige representant.

Ving har som turarrangør rett til å avhjelpe det som fremstår som feil og mangler, og i dette tilfelle ville det naturlig ha vært å tilby bytte til annet hotell av samme standard. At det er en forutsetning for å kreve kompensasjon senere at man har gitt Ving beskjed om eventuelle problemer, fremgår også klart av Vings reisevilkår inntatt i reisedokumentene.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at det gis kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag/kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.