

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag som følge av støyplager og problemer med vann som rant inn i leiligheten under regnvær.

### Dato

07.10.2014

### Saksnummer

89/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag som følge av støyplager og problemer med vann som rant inn i leiligheten under regnvær.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge bodde på hotell Tamaimo Tropical i Los Gigantes på Tenerife. Leiligheten lå i andre etasje og de ble plaget av støy fra et diskotek under leiligheten hver kveld fra kl. 20.00 til 24.00. Dette var ikke klager informert om før de kom og de ble plaget av høy musikk, kjempehøy synging og skråling.

Det følte som de var i samme rom. Allerede første kveld kontaktet de Star Tours representanter med ønske om å bytte rom. Dette var umulig der og da og klager måtte snakke med resepsjonen dagen etter. De fikk se en leilighet i tredje etasje på et annet sted i samme område, men denne leiligheten hadde ikke sol på terrassen og det var flere mangler og dårligere standard enn den leiligheten de hadde fått tildelt, så de valgte å ikke flytte.

Når det regnet så rant vannet inn i gangen i klagers leilighet. Dette skjedde to ganger og den ene gangen regnet det så voldsomt at vannet dagen etter rant helt inn til soverommet i leiligheten deres. Det ble glatt og de måtte gå veldig forsiktig for ikke å falle. De kontaktet resepsjonen og til slutt ble det lagt ut et tykt teppe.

De forlangte at noe ble gjort og sa også at de ønsket et annet rom, men det var fullt. De ble da værende i resepsjonen i 1 time for å vente på Star Tours representant.

Det medfører ikke riktighet, slik Star Tour hevder i ettertid, at de nektet Star Tours representant å se på vannproblemene i leiligheten.

Ferien svarte overhodet ikke til forventningene og klager mener det er på sin plass med en kompensasjon for en mer eller mindre ødelagt ferie.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Star Tour har innhentet rapport fra sine representanter på reisemålet. Star Tour informerer om at kveldsunderholdningen kan forstyrre noen av leilighetene på hotell Tamaimo Tropical. Det vises til hotellinformasjonen som ligger på Star Tours nettsider. Star Tours representanter tok umiddelbart kontakt med resepsjonen og bad dem dempe musikken. Dagen etter, den 25.11.13, fikk klager tilbud om å flytte til en annen leilighet.

Reiselederen som møtte klagerne den 03.12.13 da det var meldt fra om problemer med vann i leiligheten, ønsket å hjelpe klagerne og spurte om hun kunne få være med å se på leiligheten om hvor mye vann som hadde kommet inn og hvor store skader som var skjedd. Klagerne ønsket ikke at hun ble med for å se på leiligheten. De ønsket kun å melde fra til Star Tour. Videre sa de nok en gang fra om støyen, men at de fortsatt ikke ønsket å bytte til en annen leilighet.

Star Tour har ikke tidligere mottatt klager på støy fra gjester som har bodd i den aktuelle leiligheten.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort til en verdi av kr 1.500.

Dette har klager avslått.

### **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.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at klageren ble plassert i en leilighet direkte over diskoteket, og at det i diskoteket var karaokesang og høy musikk hver kveld mellom kl. 20.00 - 24.00. Nemnda legger likeledes til grunn at det på grunn av uvanlig store nedbørsmengder kom vann inn på flere steder i hotellet, blant annet i gangen utenfor klagerens rom. Noe av vannet rant inn i gangen i deres leilighet. Etter klage ble vannet fjernet av personalet, og det ble lagt teppe og håndklær som en slags demning mot gangen for å hindre vann i å renne inn på nytt. Gangen utenfor rommet ble imidlertid glatt av alt vannet.

Reisearrangøren viser til at det i hotellbeskrivelsen går frem at kveldsunderholdningen forstyrrer noen av leilighetene. Arrangøren mener med dette å ha tatt tilstrekkelig forbehold. Når det gjelder vann, går det frem av guidens beskrivelse at man i resepsjonen hadde opplyst at det var sendt folk opp på rommet for å prøve å få vannet unna. Det er derfor etter nemndas syn ikke tvilsomt at vann trengte inn i leiligheten, uansett om guiden så dette med egne øyne eller ikke. Nemnda er enig i at guiden uansett ikke kunne gjøre noe med at det regnet.

I sin egen beskrivelse av værforholdene har guiden skrevet:

«Om været, det var veldig ekstrem nedbør den dagen og dagen etter, og hotellet prøvde sitt beste for å få alt vannet unna, men det var vanskelig siden det fortsatte å regne ekstremt hele dagen og var vann overalt.»

Spørsmålet for nemnda er om det ovenfor beskrevne kan betegnes som en mangel ved reisen som gjør at klagerne har krav på erstatning.

Reklamasjonsnemnda har etter en samlet vurdering kommet til at klageren har krav på et prisavslag, som passende kan settes til 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.400.

Nemnda kan ikke se at været og vanninntrengingen gir grunnlag for erstatningskrav, for været er beskrevet som så ekstraordinært at hotellet vanskelig kunne ha tatt høyde for det.

Det som er utslagsgivende for nemnda er at et voksent par ble plassert direkte over en karaokebar som holdt oppe hver kveld i de 14 dagene turen varte. Hver kveld ble de i fire timer utsatt for høylydt sang og musikk. Et helt generelt forbehold i arrangørens hotellbeskrivelse er etter nemndas syn ikke tilstrekkelig til å fritta for erstatningsplikt i et slikt tilfelle. Når prisavslaget ikke er satt høyere enn 20%, er årsaken at klageren ble tilbudt å flytte til et annet og mindre støyutsatt rom. Nemnda tar til etterretning at dette rommet var mer slitt og dårligere utstyrt enn deres opprinnelige rom, og at de derfor valgte å bli boende i det rommet de opprinnelig var tildelt.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.400.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.*