

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet byggestøy.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-01920

### Tjenesteytere

Vitalreiser AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Sunwing Sandy Bay Beach, Agia Napa, Kypros i perioden 11.11.2017 - 25.11.2017. Totalpris kr. 12.530.

Ved ankomst ble klager oppmerksom på at de var blitt tildelt leilighet ca. 50 - 60 meter fra byggeplass. Det var flere byggekraner i full sving, klager hørte lyden av trykkbor, kangohammer og det var jevnlig transport av byggemateriell, betongbiler osv. På natten suste og durte det i generatorer.

Før avreise var klager var ikke gjort oppmerksom på at det ville forekomme støy fra en nærliggende byggeplass.

Klager tok opp støyproblemene med Vitalreiser på orienteringsmøtet ankomstdagen. Vitalreisers representant svarte at de ville se på saken og komme tilbake til klager. Først etter fem dager og flere purringer fikk klager et forslag fra Vitalreiser som de ikke fant tilfredsstillende.

Den 20.11.2018 hadde klager et møte med hotellets direktør og de fikk tilbud om 14 dagers gratis hotellopphold i perioden november - mars 2018/2019. Klager ønsket at Vitalreiser skulle dekke flyreisen til ca. kr. 3.000, noe de avslo.

Ferien ble ødelagt grunnet støyproblemene og reisearrangørens manglende vilje til å få løst problemet.

Klager krever et prisavslag på 60% av reisens pris og en erstatning på kr. 3.000.

Det vises for øvrig til kommentarer fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Siden de var to som reiste sammen, fikk de tilbud om å bytte til andre leiligheter. Imidlertid ønsket ikke begge å flytte.

Ettersom de valgte å takke nei til flytting, fikk de tilbud om hver sin leilighet, mot at de begge betalte enkeltromstillegg, noe alle Vitalreisers kunder som bor alene betaler. Dette takket klager nei til.

Vitalreiser mener klager ikke har krav på kompensasjon. Klager ble kompensert fra hotellet med et to ukers gratis opphold.

Det vises for øvrig til kommentarer fra Vitalreiser AS.

### **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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at det som ble levert i utgangspunktet led av en mangel. Støy hver dag fra en nærliggende byggeplass samt generatorstøy om natten er ikke egnet til å gi noen feriefølelse. Da forholdene ble påpekt var imidlertid hotellet villig til å gjøre noe med saken. Klageren fikk tilbud om å flytte til et rom som ikke var støyutsatt. Tilbudet ble avslått fordi en av de to som reiste sammen ikke ønsket å flytte. Dette resulterte i at den av dem som eventuelt ønsket å flytte til et rom som ikke var støyutsatt måtte betale enkeltromstillegg. Klageren var ikke interessert i det. De to reisende ble av hotellverten som en good-will tilbudt et to-ukers gratis opphold senere på året. Tilbudet inkluderte ikke flybilletter tur/retur.

Nemnda er enig med arrangøren i at dersom to som har bestilt en leilighet sammen har motstridende ønsker i forhold til å flytte eller ikke flytte fra en støyutsatt leilighet, er regelen normalt at hvis en av dem velger å flytte mens den andre blir igjen i den opprinnelige leiligheten alene, må den som flytter betale enkeltromstillegg hvis hotellet krever det.

Ved å fremsette tilbud om annen, ikke støyutsatt beliggenhet på leilighet/rom, har arrangøren etter nemndas syn gjort det som er mulig for å avhjelpe manglene. Klageren har etter nemndas syn ikke krav på prisavslag slik denne saken ligger an.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag slik saken ligger an.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)