

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder byggestøy, Gran Canaria

Dato

..

Saksnummer

120/13P

Tjenesteyter

Via/Bodø

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Via/Bodø

Reisemål: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 28.000 nok.

Tidsrom: 020313- 270513

Saken gjelder:

Saken gjelder byggestøy, Gran Canaria

Klager anfører at særlig de to første ukene var det svært sjenerende støy fra en byggeplass like ved bungalowen de bodde i. Det var sliping og kutting av fliser med vinkelsliper, slagbormaskin og hamring og banking hele dagen fra kl.9 til kl.18/19.

Til tider gjorde vindretningen at de fikk slipestøv på sin uteplass.

Arbeidet var noe mindre støyende de to siste ukene, men det pågikk hele tiden.

Han tok problemet opp med resepsjonen, men fikk ingen tilbakemelding.

At det ikke var mulig å flytte internt på hotellet, var blitt avklart ved ankomst.

Via har vist til at klager først tok kontakt siste uken av et 4-ukers opphold.

Klager hadde telefonnummer både til Via og til Sun Hotels 24 timers telefon.

Ingen fikk henvendelse før siste uken. Klager er tilbudt et prisavslag på kr.3.650,-. Det dekker de 5 dagene da de faktisk fikk mulighet til å avhjelpe mangelen.

Via har videre henvist til sin hotellleverandør Sun Hotels, som har opplyst at byggearbeidet foregikk på en bungalow som var i privat eie, og at hotellet ikke hadde fått beskjed om arbeidet. De hadde ingen mulighet til å stoppe arbeidet og det gikk heller ikke å bytte bungalow. Eneste løsning var å bytte hotell, noe klager ikke ønsket fordi de reiste sammen med andre som bodde på dette hotellet.

Sun Hotels fikk vite om problemet først 18 dager etter ankomst.

Hadde de blitt informert tidligere, kunne de ha sett på muligheten for å flytte alle sammen til et annet hotell.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har fått beskjed om manglene.

For at turarrangør skal få anledning til å bruke sin rett til å avhjelpe manglene, er det nødvendig at kunden melder fra på stedet og så snart som mulig, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.8.2. Støy av den art saken her gjelder, utgjør i utgangspunktet en mangel ved reisen. Imidlertid tok ikke klager kontakt hverken med Via eller underleverandøren Sun Hotels slik at de kunne ha avhjulpet problemet på et tidlig tidspunkt, f.eks. å ha tilbudt hotellbytte.

Først siste uken av et 4-ukers opphold tok klager saken opp med turarrangør.

At klager på det tidspunktet ikke ønsket å bytte hotell, er forståelig både fordi de bodde sammen med andre familiemedlemmer og fordi støyen da hadde avtatt.

Men det forhold at Via/Sun Hotels ikke fikk anledning til å avhjelpe mangelen på et tidligere tidspunkt, må likevel få betydning for prisavslagets størrelse.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at prisavslaget bør settes til kr.5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.5.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.