

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder boforhold/støy, Kreta.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

128/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 24.490

Saken gjelder:

Saken gjelder boforhold/støy, Kreta.

Klager anfører at de den siste uka av oppholdet ble plaget av støy og ubehag.

Det startet natt til torsdag 31. mai med tung, metallisk støy fra et maskineri som slo seg av og på hele natten. Det ble opplyst at det var en kjølekompressor som hadde brutt sammen, og lørdag fikk de beskjed om at den var utbedret.

Støyen var riktignok endret, men utenfor og i klagers leilighet var det fortsatt en tung, metallisk støy med intenst lydnivå. De prøvde med «sov i ro» uten at det hjalp.

De fikk tilbud om et rom i nabohotellet hvor de kunne sove om natten og beholde leiligheten. Det lå under bakkenivå, var innestengt og klamt, og da lyset ble slått på dukket det frem kakerlakker fra soverom, kjøkkenskap og bad.

De fikk etter hver tilbud fra Ving om kr.500,- i kompensasjon per person.

Dette bar preg av «hestehandel» og ble derfor avslått.

Ving har opplyst at det oppsto problemer med kjølesystemet den 31. mai som medførte støy. Dette ble reparert samme dag, men klager var fortsatt sjenert av støy fra a/c anlegget. Slikt anlegg vil alltid støye noe når det er i drift.

Loggen fra reisemålet opplyser at «there is a certain noise again, which is not very loud, but can disturb quite sensitive persons». Klager fikk derfor tilbud om annet rom å sove i, men takket nei. Ving har senere tilbudt kr.2.000,- i kompensasjon, men også dette er avslått av klager.

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.

Støy ut over det man må forvente kan utgjøre en mangel som gir grunnlag for prisavslag. I dette tilfelle synes det klart at støyen - enten den kom fra a/c anlegget eller hadde annen kilde - var større enn det en gjest må forvente.

Reklamasjonsnemnda forstår loggen fra Vings guide slik at støyen oversteg det normale nivå fra en a/c anlegg. Klager bør derfor få et prisavslag.

At klager avsto det alternativ de fikk tilbud om, som i følge loggen var for en natt, kan i dette tilfelle ikke tillegges vekt. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at kr.2.000,- som tilbudt av Ving, er en passende kompensasjon for den ulempe støyen var for klager.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag ut over de kr.2.000,- som er tilbudt av Ving.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.