

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på byggestøy, Alanya, Tyrkia.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

99/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 15.465,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på byggestøy, Alanya, Tyrkia.

Klager, som hadde langtidsopphold i Alanya fra 22. desember 2011 til 10. mars 2012, anfører at hun ble så sterkt plaget av vedvarende byggestøy at hun ble nervøs og utilpass. Byggestøyen gikk langt ut over det som var antydnet i informasjonen fra Ving, som var helt generell. Det var ingen spesiell informasjon om at det var renovering av tre hoteller, noe som gjorde at hun hadde følelse av å bo på en byggeplass hvor de rev to hoteller og bygde dem opp igjen. Det var drilling og hamring til alle døgnets tider. Lastebiler og sementblandere stengte ofte veien slik at det var vanskelig å komme frem.

Ving har vist til at informasjon om byggearbeid er gitt både på reisedokumentene og på nettet. Det er uttrykkelig sagt hva slags arbeid som skal gjøres og at arbeidet kan være forstyrrende. Klager tok kontakt med Ving om støy først 2 dager før hjemreise - da hadde hun bodd der i 2 ½ måned. Da var det for sent å hjelpe.

Hun hadde tatt en kontakt 16. januar, men nevnte da ikke noe om støy, men at hun var interessert i å bytte til et hotell hvor en venn bodde.

Problemet med fremkommelighet har hun nevnt først etter hjemkomst.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid etter at den reisende har gitt turarrangør beskjed om problemet.

Ving har i dette tilfelle opplyst følgende i reisedokumentene som klager fikk etter bestillingen: «RENOVERING. I perioden 12.11 2011 - 1.4. 2012 vil det pågå renovering av Sun Park Beach og de to bassengområdene.

Hovedbygningen samt tilhørende bassengområde renoveres 12.11 - 22.12 2011.

Øvrige bygninger med tilhørende poolområder renoveres i perioden januar - mars 2012. Byggestøy kan forekomme».

Tilsvarende informasjon er gitt i hotellomtalen hvor det også står at bygningsarbeid som foregår om vinteren « kan være forstyrrende.»

På denne bakgrunn er Reklamasjonsnemnda kommet til at klager burde ha forstått at det kunne bli sjenerende støy på og omkring hotellet. Det foreligger da ingen mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. Dertil kommer at hun ikke tok opp støyproblemet med Ving før 2 dager før hjemreisen etter å ha bodd der i 2 ½ måned. Ving fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe problemet, for eksempel ved å tilby alternativt hotell, hvis det var slik at støyen var ut over det hun måtte ha vært forberedt på etter forhåndsinformasjonen.

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

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.