

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village, 9. november 2010 - 5. april 2011. Krav om prisavslag grunnet støy m.v.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

178/11

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 50.000

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village, 9. november 2010 - 5. april 2011. Krav om prisavslag grunnet støy m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Leiligheten klagerne ble tildelt ved ankomst var utsatt for støy fra byggarbeider rett over gaten. Trappene til leiligheten var ekstra høye og smale og vonde å gå i.

Klagerne fikk etter en uke flytte til en handikapp leilighet. Her kunne de få bo frem til 20. desember. Klagerne var svært glade for leilighetens beliggenhet, men så begynte restaureringsarbeidene. Støv fra nedring og hamring og banking rundt den gamle utebardisken. Klagerne bodde syv-åtte meter fra denne bardisken, men sa ingenting. Det ble også gravet ut et stort basseng.

Den 18. desember flyttet klagerne til ny leilighet. Over gaten for denne ble det på nabohotellet laget et badeland. Gravemaskiner og store lastebiler var i full sving.

Dette var sterkt sjenerende. Den siste måneden klagerne bodde i leiligheten holdt de på å sette sammen sklirorene utenfor klagerens terrasse.

Fire meter fra terrassegulvet.

Klagerne krever refundert halve reisens pris.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Vitaltours har i det vesentlige anført:

Vedlikeholdsarbeidene på Electra, som opprusting av barområdet og bassengområdet, er av den art man må regne med kan utføres i løpet av oppholdet når man har så langt opphold som fem måneder i vintersesongen.

Derimot ser Vitaltours at oppføringen av et badeland på nabohotellet til Electra, har vært mer sjenerende enn hva man anser som «påregnelig» for de som bor på den siden av hotellet.

Vitaltour har tilbudt et prisavslag på kr 10.500.

Samtlige gjester som bodde mot badelandet har blitt behandlet prisavslagsmessig likt. De øvrige har akseptert tilbudet.

Det vises for øvrig til Vitaltours brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er vanlig at hotellene utfører bygge- og reparasjonsarbeider om vinteren.

Vitaltours har opplyst om dette i sin katalog. De reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli sjenert av slikt arbeid uten at det gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at den først tildelte leilighet i utgangspunktet var i overensstemmelse med det avtalte.

Byggearbeidene utenfor hotellet synes heller ikke å ha vært mer sjenerende enn man kunne forvente.

Klagerne fikk flytte til en handikappleilighet. Også her ble de sjenert av støy, men sa ikke fra om dette.

Det er enighet om at støyen klagerne ble utsatt for fra byggingen av badelandet var mer sjenerende enn akseptabelt, selv om det er en viss uenighet om omfanget av arbeidene/støyen. Det synes for nemnda som klagerens leilighet var spesielt utsatt.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 12.500 kroner. Til fradrag går 10 500 kroner dersom det er utbetalt.

Ved vurderingen av prisavslagets størrelse har nemnda tatt i betraktning at klagerne synes å ha blitt sjenert av byggearbeider under hele oppholdet.

Nemnda har videre lagt til grunn at Vitaltours var klar over dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 12.500 kroner. Til fradrag går 10.500 kroner dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.