

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village, 3. januar - 22. februar 2011. Krav om prisavslag grunnet annet leilighet enn bestilt samt byggestøy.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

123/11

Tjenesteyter

Vitaltours AS

Klager: X

Turarrangør: Vitaltours AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: kr 21.995

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village, 3. januar - 22. februar 2011.

Krav om prisavslag grunnet annet leilighet enn bestilt samt byggestøy.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt 5. mai 2010. Klager bestilte to-roms leilighet med havutsikt.

Fem dager før avreise fikk klager beskjed om at hun ikke kunne få to-roms leilighet. Klager fikk refundert prisforskjellen mellom en to-roms leilighet og en ett-roms leilighet.

Rommet klager ble tildelt lå like ved en byggeplass. Byggemateriale stengte for utsikten, og klager ble sterkt sjenert av byggestøy.

Klager klaget gjentatte ganger til Vitaltours representanter. Først etter 3 ½ uke fikk hun flytte til Panas leiligheter.

Vitaltour har tilbudt et prisavslag på kr 2.500. Det synes klager er for lite.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Det ble oppdaget en overbooking på leilighetskategorien 2-rom leilighet med markterrasse uken før avreise. Ettersom klager bestilte sist, ble hennes bestilling endret til en ett-roms leilighet med markterrasse og havutsikt.

Klager fikk refundert mellomlegget mellom to-roms leilighet og ett-roms leilighet.

Noen av Vitaltours hotellet er åpne året rundt og trenger derfor å utføre vedlikehold.

Dette gjøres oftest i desember eller januar, noe Vitaltour informerer om i sin langtidskatalog. I klagers ferie foregikk det arbeid med uteområdet. I følge Vitaltours personale var det støy i noen dager, mens andre dager var det ikke arbeid i det hele tatt. Vitaltour anser ikke dette arbeidet som mangler ved reisen, selv om Vitaltour forstår at det var en dels sjenerende støy som følge av bygningsarbeidene. 27. januar fikk klager flytte til en to-roms leilighet med balkong og havutsikt på Panas leiligheter uten å betale mellomlegg. Mellomlegget ville utgjort kr 2.500.

Vitaltour har tilbudt et prisavslag på kr 2.500.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det var en mangel ved pakkereisen at klager ikke fikk to-roms leilighet som bestilt.

Det fremgår av Vitaltours brev til nemnda av 23. mai 2011 at klager har fått refundert mellomlegget mellom to-roms leilighet og ett-roms leilighet. I brev av 24. mars 2011 til klager er det opplyst at mellomlegget ble doblet.

Nemnda legger til grunn opplysningene i brevet til nemnda.

Dette er også i overensstemmelse med reiselederrapporten og klagers opplysninger. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er tilstrekkelig å refundere mellomlegget. Klager bør i tillegg gis et forholdsmessig prisavslag fordi hun fikk en mangelfull innkvartering.

Det står påstand mot påstand om omfanget av bygningsarbeidene utenfor klagers leilighet. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at arbeidene var til sjenanse for klager, og at støyen/sjenansen gikk ut over det klager måtte være forberedt på å kunne bli berørt av.

Manglene ble avhjulpet ved flytting til Panas den 27. januar. Nemnda legger til grunn at avhjelpen var tilfredsstillende. Klager har rett til et forholdsmessig prisavslag for perioden frem til flyttingen.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagere gis et samlet prisavslag på 5.000 kroner. Til fradrag går kr 2.500 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 5.000. Til fradrag går kr 2.500 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

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Unn Vestad, Tyrkiareiser AS. Helga G. Hermansen, 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.