

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy, Gran Canaria.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

62/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Destinasjon: Gran Canaria

Antall reisende: 1

Reisens pris: 25.445,-

Tidspunkt: 171111 - 011211

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy, Gran Canaria.

Klager anfører at hun den 18. november, dagen etter ankomst, var utslitt av støy fra gravemaskin. Hun ba hotellet om nytt rom, men det var ikke mulig.

Hun tok da kontakt med Vings guide og senere igjen med hotellet fordi guiden ikke ga noen tilbakemelding. Fordi hun hadde hjernerystelse, ble hun etter hvert veldig dårlig og svimmel og oppsøkte lege. Legen satte intravenøs smertestillende for svimmelhet, ba henne bytte bosted og beordret hvile i 3 dager.

Etter å ha snakket med en annen Ving guide fikk hun etter hvert annet hotell de siste 6 dagene uten ekstra omkostninger, samt kompensasjon for ubrukt SPA-pakke o a med til sammen 172 euro. Men også resten av ferien ble ødelagt p g a lydsensitivitet. Hun fikk også økte utgifter til fortsettelse av behandlingen i Norge.

Klager mener at det var kjent for Ving på forhånd at det ville foregå gravearbeid og krever 9 dagsandeler erstattet. Hun ville ha avbestilt reisen dersom hun hadde fått kjennskap til det støyende arbeidet på stedet.

Ving har opplyst at det støyende arbeidet skyldtes at det hadde vært uvær med oversvømmelse på strandpromenaden og i hotellets bassengområde.

Derfor fylte kommunen opp med store steiner og det ble foretatt reparasjoner av løse fliser ved bassenget. Byggearbeidene utenfor hotellets område er vanskelig å styre for turarrangør og hotell. Ving har ellers vist til avsnittet «Forstyrrelser» i sin katalog og på nettsidene. Der vises det til at Vings kontrakter inngås året i forveien og at byggearbeider som påbegynnes i mellomtiden ikke kan styres av turarrangør.

Ving har ellers vist til at klager fikk bytte hotell uten å betale ekstra, at hun fikk utbetalt 172 euro som kompensasjon og at hun har fått tilbud om kr. 5.000,- i prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. Støy utover det som normalt må forventes, må i utgangspunktet betraktes som en mangel. I dette tilfelle synes det klart at det har vært et slikt unormalt høyt støynivå både p g a kommunens reparasjonsarbeid og hotellets eget arbeid ved bassengområdet. Begge forhold var kjent for hotellet og dermed for Ving (hotellet er et Sunwing Resort og Spa anlegg) forut for klagers reise.

Det kan synes som klager har vært spesielt sensitiv for støy p g a hjernerystelse hun hadde ved ankomst feriestedet. Plagene fra det støyende arbeidet har dermed vært større enn de ellers ville ha vært. Dette er noe en turarrangør ikke kan lastes for. Kompensasjonen for den mangel ved reisen som støyen utgjør, må ha som utgangspunkt en vanlig frisk kunde. Klager fikk nytt hotell de siste 6 dagene og er nå tilbudt kr. 5.000,- i prisavslag/kompensasjon.

Reklamasjonsnemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover de tilbudte kr. 5.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.