

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy, Gran Canaria.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

61/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Destinasjon: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 34.610,-

Tidspunkt: 130112 - 030212

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy, Gran Canaria.

Klager anfører at de var svært plaget av støy. Støyen var forårsaket av vann som strømmet gjennom rør med lydnivå som lignet på det som kommer når en trekker ned i toalettet. Antagelig hadde støyen sammenheng med bassenget, som lå like over klagers rom. Det pågikk hele døgnet med korte intervaller på det verste.

Det pågikk i 2 av de 3 ukene de bodde på hotellet.

Ving har vist til informasjonen på reisedokumentene om at de reisende må ta kontakt med Vings stedlige representant slik at de får anledning til å avhjelpe mangler. Gjør man ikke det, har man ikke krav på kompensasjon i ettertid.

Det ville i dette tilfelle ikke ha vært noe problem å finne annet rom til klager.

Ving har 24 timers servicetelefon, mailtjeneste og hotelltreff. Klager har fått en rabatt på kr. 500,- ved ny bestilling som er foretatt.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal få anledning til å benytte sin rett til avhjelp er det nødvendig at kunden informerer om eventuelle feil og mangler.

Dette følger også av pkt.8 2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser som er en del av avtalen mellom klager og Ving og er fremhevet i informasjonen i reisedokumentene. Det er naturlig at klager i dette tilfelle først tok opp støyproblemet med hotellet, men da det ikke førte frem, skulle turoperatør ha vært kontaktet.

Selv om hotellet besvarte klagers henvendelse med at det ikke var mulig å bytte rom fordi hotellet var fullt, vil en turoperatør i et slikt tilfelle ha en helt annen påvirkningsmulighet og må antas å kunne fått ordnet med et rombytte.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon utover den rabatt som er gitt.

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.