

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Terrazamar,
11. - 25. mars 2011. Krav om ny ferie grunnet byggestøy.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

128/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 16.370

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Terrazamar, 11. - 25. mars 2011.

Krav om ny ferie grunnet byggestøy.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne har bodd på hotellet i mange år.

Like ved klagernes terrasse ble det for mange år siden bygget et parkeringshus i betong, uten at det har ført til noen støy for de som har bodd på Terrazzamar.

Men i mars i år var det enorm støy, enormt bråk fra denne byggeplassen.

Gjennom alle virkedager i to uker, fra kl 0900 til 1800, var det boring med pressluftbor i betong, noen ganger flere samtidig. I tillegg var det anleggsmaskiner med tilkjøring av mørtel, og det var en stor anleggskran som svingte over klagernes terrasse.

Klagerne ble ikke varslet om denne enorme støyen. Støyen er hinsides «noe byggestøy må påregnes».

Ving har tilbudt kr 2.000 som plaster på såret. Dette er avvist av klagerne.

Klagerne krever ny ferie tilsvarende den de fikk spolert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av Vings informasjon om Terrazzamar at støy fra byggearbeider i området kan forekomme. Det fremkommer videre at byggearbeider er vanlige i turistområder, og at de reisende i en viss utstrekning må være forberedt på å bli berørt av dette.

Det bygges et parkeringshus på stedet. Arbeidene har foregått i noen år.

Avhengig av hva man utfører vil det ha vært ulik grad av støy til ulik tid.

Ving har fra Norge hatt 1464 gjester boende på hotellet denne vinteren, og Ving har kun mottatt tre henvendelser angående arbeidene.

Ving har tilbudt klagerne et gavekort på kr 2.000 som goodwill fra Vings side.

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.

Byggearbeider forekommer på de fleste reisemål fra tid til annen, og de reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette.

Det fremgår i tillegg av Vings informasjon om hotellet at støy fra byggearbeider i området kan forekomme. Klagerne måtte etter dette være forberedt på å kunne bli berørt av byggearbeider.

Det foreligger i dette tilfellet påstand mot påstand om omfanget av byggearbeidene. Nemnda er av den oppfatning at den støy klager beskriver overstiger i vesentlig grad den støy klagerne måtte være forberedt på. Ving bestrider imidlertid at det har vært slik støy, og viser bl.a. til at de har hatt et stort antall gjester på anlegget i vinter og kun mottatt tre klager på byggearbeidene.

Ving har tilbudt klagerne et gavekort på kr 2.000.

Nemndas flertall, lederen og reisebransjens representanter, finner på bakgrunn av de forliggende opplysninger ikke sannsynliggjort grunnlag for ytterlig kompensasjon.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter er av den oppfatning at klager har rett til et prisavslag.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.