

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder byggestøy, Kypros.

Dato

..

Saksnummer

118/13P

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour AS

Reisemål: Kypros

Antall reisende: 2

Reisens pris: 44.000 nok.

Tidsrom: 040113 - 220313

Saken gjelder:

Saken gjelder byggestøy, Kypros.

Klager anfører at de i realiteten bodde på en byggeplass. De ble hele tiden plaget av støy fra tidlig om morgenen. De opplevde også at malere kom uanmeldt inn i leiligheten. Byggearbeidet forringet ferieoppholdet.

Reiseleder ble orientert om problemet muntlig og det ble reklamert skriftlig under oppholdet til Oddvar Trøen. Klager har også tatt opp andre forhold, som at håndklær de fikk var skitne og manglende utstyr i leiligheten.

Vitaltour har vist til at de mottok reklamasjonen først 25. april, mer enn 4 uker etter hjemkomst. Dette er etter den frist som gjelder. Klager tok heller ikke opp støyproblemene på stedet under oppholdet. Det er en forutsetning for å kunne påberope seg mangler. Det fremgår av logen til den stedlige representant at klager tok opp problemer med et boblebad, som surklet.

Når han ikke tok opp støyproblemet, fikk ikke Vitaltour mulighet til å tilby flytting.

De mottok heller ikke klage fra andre om byggestøy i den aktuelle periode.

Klager hadde en av de best beliggende leilighetene på området - den ene av to med havutsikt. Problemet var antagelig langt mindre enn beskrevet ettersom de valgte å bli boende i den fine leiligheten med gode solforhold.

Vitaltour har likevel valgt å fremsette et raust tilbud om en refusjon på kr.4.000,- fordi malere kom uanmeldt inn i leiligheten for å male.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om mangelen.

For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig på stedet. Det er noe uklart hva klager anfører når det gjelder kontakt med turarrangørs representant når det gjelder byggestøyen.

I advokat Lilleviks brev av 25. april hevdes det at reiselederen ble orientert om problemet og at det også ble fremmet en formell klage til Vitaltour.

Denne klagen er ikke fremlagt. I brev av 4. mai hevdes det at reklamasjon ble fremmet skriftlig under oppholdet og «når det gjelder klager sin konkrete tilbakemelding til stedlig representant, er dette gjort muntlig».

På den annen side fremgår det av logen til den stedlige representant at klager ikke ønsket å bytte leilighet til tross for problemer med støy i begynnelsen av oppholdet, og i tillegg er det notert problem med boblebad og sofa i leiligheten.

Klagers opphold varte fra 4. januar til 22. mars.

Nemnda legger til grunn at dersom forholdene var slik at klager anså at det forelå en mangel, ville dette ha blitt tatt opp med den stedlige representant med henblikk på å få avhjulpet mangelen - f eks ved å bytte leilighet eller hotell.

Det er opplyst at noen andre fikk bytte leilighet på grunn av malerarbeid og at klager var kjent med dette. Det er også opplyst at klager hadde hyppig kontakt med den stedlige representant fordi de deltok i flere aktiviteter.

Nemnda må legge til grunn at støysituasjonen ikke har vært tatt opp på en slik måte at den stedlige representant fikk forståelsen av at klageren ønsket å bytte bosted. Turarrangør fikk da ikke anledning til å avhjelpe mangelen, og det er da i utgangspunktet ikke anledning til å påberope dette i ettertid.

Det følger også av reisevilkårene at klage uansett må være fremsatt til turarrangør senest 4 uker etter reisens avslutning. I dette tilfelle ble den skriftlige reklamasjon mottatt mer enn 4 uker etter reisens avslutning.

Også etter denne bestemmelse er derfor reklamasjonen for sent fremsatt.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at Vitaltour opprettholder sitt tilbud om kr.4.000,- i kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.