

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på støy og rengjøring, Kypros.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

301/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 11.450,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy og rengjøring, Kypros.

**Klager anfører at Rising Star Hotel på Vings hjemmesider er betegnet som et 3\* familiært hotell med rengjøring 5 d per uke og med underholdning noen kvelder i uka. Hotellet opplyste imidlertid at det var rengjøring bare 2 d per uke - ankomstdagen og en dag til. Klager tok kontakt med Vingverten som opplyste at hotellet hadde feilinformert - det skulle være rengjøring 4 d per uke.**

Dette viste seg ikke å stemme, og flere ganger når de la håndklær i en haug for å få nye, ble de ikke skiftet ut. Da de klaget, opplyste resepsjonen at det kun var rengjøring og skifte av sengetøy og håndklær ankomstdagen.

Ny telefonkontakt til Ving førte ikke til noen tilbakemelding.

Underholdning «noen dager i uken» stemte heller ikke. Det var høylytt underholdning alle kvelder til midnatt og til kl. 02.00. Hotellet kan da ikke beskrives som «familiært».

### **Ving har anført at renhold der er vesentlig enklere enn hjemme.**

Den består normalt av at gulv blir feid, senger redd opp og avfall tømt enkelte av ukens dager. De fleste hoteller har minimum 2 dager hvor det ikke er renhold. Sengetøy skiftes 1 gang i løpet av 2-ukers opphold og håndklær 1-3 g per uke.

Informasjon om dette fremgår under avsnittet Renhold i reiseinformasjonen på nettsidene.

Om klagen på støy viser Ving til omtalen av hotellet på nettsiden, hvor det fremgår at støy fra hotellets bar kan være sjenerende for enkelte leiligheter.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Opplysninger i kataloger og brosjyrer og lignende er en del av avtalen.

I dette tilfelle er det er uenighet mellom klager og Ving om hva som ligger i begrepet renhold. Klager mener det også omfatter skifte av sengetøy og håndklær.

Nemnda er ikke umiddelbart enig med klager at dette følger av en naturlig språklig forståelse av begrepet. Men uansett er det avgjørende for nemnda at Ving har gjort det helt klart i sin informasjon at håndklær skiftes 1-3 ganger per uke og at sengetøy ikke skiftes ved 1-ukes opphold. Klager kunne da ikke ha noen berettiget forventning om hyppigere skifte.

I beskrivelsen av hotellet opplyser Ving at musikk fra hotellets og nærliggende barer kan være forstyrrende for enkelte leiligheter. Klager burde da ha vært forberedt på risikoen for sjenerende støy. Nemnda har ikke grunnlag for å konstatere om det har vært et støynivå utover det som ut fra denne beskrivelsen måtte forventes.

Bruken av begrepet «Hyggelig og familiært hotell rett ved stranden» kan ikke føre til en annen vurdering av støyproblemet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Helga 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.*