

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelde luktproblemer m.m., Kypros.

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

102/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 41.065,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelde luktproblemer m.m., Kypros.

**Klager anfører at de i leiligheten var plaget av lukt fra matlaging fra tilstøtende leiligheter og lukt fra bad/toalett. De gjorde gjentatte henvendelser til hotellresepsjonen, men forsøkene på ordne problemene førte ikke frem.**

Det anføres også at oppholdet var preget av bråk og støy fra morgen til kveld. Sengetøy ble bare byttet 1 gang per uke. Hotellomtalen lover dessuten SPA, men det fantes ikke.

**Ving anfører at påstanden om bytte av sengetøy 1 gang per uke ikke har vært tatt opp med Vings representant på stedet til tross for at klager var i kontakt med guiden en rekke ganger. Dette ble heller ikke nevnt i klagebrevet til Ving, men nevnes for første gang i brevet til Reklamasjonsnemnda. Når det ikke ble tatt opp på stedet, ble Ving avskåret fra å gjøre noe med det.**

Når det gjelder matlukt fra tilstøtende leilighet og kloakklukt, var flere personer fra hotellet og undersøkte påstandene. De fant ingen luktproblemer, og hotellet har ikke fått noen henvendelser om dette fra andre gjester som har bodd der før og etter klager.

At det kunne bli byggestøy, står beskrevet i hotellomtalen ved bestillingen.

Klager nevnte for øvrig ikke noe om dette til Vings guide på stedet.

At det ikke var SPA, ble heller ikke tatt opp på stedet, og det fremgår dessuten klart av billetten at det ikke er SPA- aktiviteter i vintersesongen.

Ving har sendt klager et gavebrev på kr.500,- fordi han tok seg tid til å tilskrive Ving om forholdene.

### **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 dersom de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, må den reisende melde fra om eventuelle problemer.

Reklamasjonsnemnda forstår klagen slik at hovedpunktet er klagers opplevelse av luktproblemer, både fra tilstøtende leilighet og fra eget bad/toalett.

Dette er et bevissspørsmål som det ikke er mulig for nemnda å ha noen selvstendig mening om. Det må legges til grunn at klagers subjektive opplevelse har vært at det var slike luktproblemer, men det må også legges til grunn at hotellet hadde flere personer i leiligheten flere ganger uten at noen kunne registrere noen sjenerende lukt. Det er videre opplyst at det ikke har vært klager fra andre beboere av leiligheten - verken før eller etter at klager bodde der.

Reklamasjonsnemnda må etter dette konkludere med at det ikke er sannsynliggjort i tilstrekkelig grad at leiligheten hadde et slikt luktproblem at det utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand.

Det var opplyst om muligheten for støy fra byggevirkksomhet på forhånd både i hotellomtalen og i reisedokumentene som klager fikk. Dette utgjør derfor ingen mangel i forhold til inngått avtale.

Når det gjelder klage på sengetøyskift, ble dette aldri tatt opp med Vings representant slik at de kunne få gjort noe med det i den utstrekning det var i strid med avtale. Det ble heller ikke tatt opp i henvendelsen til Ving etter hjemkomst, men ført i henvendelsen til Reklamasjonsnemnda. Klagen på dette punkt kan derfor heller ikke føre frem.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag eller kompensasjon.

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

Hanne Åsell, Star Tour AS

## **Nemndas representanter**

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