

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forhold på hotellet i Bodrum, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

271/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 22.806,-

Saken gjelder:

Saken gjelder forhold på hotellet i Bodrum, Tyrkia.

Klager anfører at de hadde en traumatisk opplevelse ved ankomst hotellet.

Det var overbooket, og da de omsider fikk rom, var det et rom hvor det bodde andre gjester. Klagers mann ble nesten slått ned av de andre gjestene.

Kortet til det rommet de endelig skulle ha, virket ikke og de måtte flere ganger henvende seg til resepsjonen om dette. Første uken av ferien ble ødelagt.

Star Tour har bekreftet at kunden først fikk tildelt rom hvor det allerede bodde noen. Først kl.00.30 fikk de det rommet de skulle ha. Det er også bekreftet at det var problemer med nøkkelkortet og at kunden 2 ganger måtte til resepsjonen for å ordne dette. Star Tour har tilbudt kr.2.000,- i prisavslag, alternativt gavekort på kr.3.000,- .

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.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at klager ankom hotellet kl.22.15.

Etter å ha ventet til kl.23.30 fikk de tildelt et rom, der det viste seg at det bodde andre gjester, som ble svært oppbrakt da klagers mann forsøkte å låse seg inn. Kl.00.30 fikk de endelig sitt

rom. De hadde visse problemer med nøkkelkortet og måtte derfor henvende seg noen ganger til resepsjonen i den forbindelse.

Som kompensasjon for de mangler ved reisen disse forhold utgjør, har Star Tour tilbudt kr.2.000,- eller et gavekort på kr.3.000,-.

Nemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.