

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder defekt A/C på hotell i Bodrum, Tyrkia.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

287/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 35.006

Saken gjelder:

Saken gjelder defekt A/C på hotell i Bodrum, Tyrkia.

Klager anfører at de hadde bestilt rom med A/C. Anlegget virket imidlertid ikke under hele oppholdet. De tok derfor kontakt både med hotellet og Star Tour.

Reparatøren som ble tilkalt greide ikke å ordne problemet.

Dette førte til en uutholdelig varme - særlig fordi begge ektefeller har sykdom som gjør at a/c er av vesentlig betydning. Siste natten fikk de rom med anlegg som virket.

Star Tour har anført at klager aldri kontaktet Star Tours stedlige representant slik at de fikk anledning til å skaffe nytt bosted. De reisende fikk ved ankomst utlevert en brosjyre med bl a telefonnr til Star Tours servicetelefon. Det er først i brevet til reklamasjonsnemnda at klager påstår at de har vært i kontakt med Star Tour på stedet. Dette bestrides.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe en mangel, er det en forutsetning at det blir gitt informasjon om problemet.

Som det fremgår av partenes anførsler ovenfor står påstand mot påstand når det gjelder om klager henvendte seg til Star Tour på stedet.

Reklamasjonsnemnda vil i denne sammenheng vise til at klager i sitt første brev til Star Tour av 18. august gir en meget detaljert redegjørelse for hele hendelsesforløpet og alle henvendelser som ble gjort på stedet. Det nevnes ikke noe om at Star Tour ble kontaktet. Heller ikke i neste brev av 28/9 etter Star Tours første avslag blir det nevnt noe om en slik kontakt. Av Star Tours interne rapport fra stedet fremgår det heller ikke noe om at klager har vært i kontakt med Star Tour om problemet med a/c. Det er først i klagers brev til Reklamasjonsnemnda av 10/10 at klager hevder at de tok kontakt med Star Tour på stedet. Reklamasjonsnemnda må etter dette legge til grunn at Star Tour ikke fikk slik informasjon at de ble satt i stand til å avhjelpe mangelen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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.