

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Pascha Bay, 15. - 29. mai 2010. Krav om prisavslag/erstatning som følge av uhell i svømmebassenget.

Dato

..

Saksnummer

96/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2+3

Reisens pris: nok. Ca. 29.000

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Pascha Bay, 15. - 29. mai 2010.

Krav om prisavslag/erstatning som følge av uhell i svømmebassenget.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers mann ble skadet i svømmebassenget på hotellet. Han skar seg opp på en ødelagt flis. Skaden førte til at han ikke kunne bade i 7 - 8 dager.

Dette gikk sterkt ut over ferien til hele familien.

Klagerne brukte mye tid legebesøk og på å komme i kontakt med Star Tours personale.

Klagerne krever prisavslag. Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Den ødelagte flisen ble dessverre ikke oppdaget før klagers mann skar seg.

Verken hotellets ledelse, de ansatte ved hotellet eller Star Tours representanter visste om at det var en ødelagt flis i bassenget. Det er ikke tidligere rapportert om personskader ved hotellet grunnet dårlig vedlikehold eller slitasje.

Etter at klagers mann fortalte at han hadde skadet seg på flisen, ble denne undersøkt og reparert. Star Tour kan ikke lastes for at klagers mann skadet seg - og kan følgelig ikke tilby erstatning for tapt ferie.

Star Tour beklager sen tilbakemelding fra Star Tour på reisemålet.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers mann skar seg opp på en ødelagt flis i bassenget. Nemnda legger videre til grunn at skaden medførte at klagers mann ikke kunne bade på 7 - 8 dager, og at dette gikk ut over mannens og resten av familiens ferie.

Nemnda er av den oppfatning at det var en mangel ved reisen at det var en ødelagt flis man kunne skjære seg på i bassenget. Klagers mann skar seg på denne, og familiens utbytte av ferien ble redusert. Star Tour har videre tatt selvkritikk for manglende oppfølging av klager. Nemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon på 5.000 kroner, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på 5.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Marianne Strømme, Solia AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Marianne Strømme, Solia 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.