

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på ubehagelige opplevelser på hotell i Kemer, Tyrkia.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

265/11

Tjenesteyter

Solia AS

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 39.020

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på ubehagelige opplevelser på hotell i Kemer, Tyrkia.

Klager har anført at familien - og spesielt datter og hennes venninne - var utsatt trakassering av andre mannlige gjester. De ble utsatt for blotting, oppringning til hotellrommet, tilbud om alkohol etc. Klage til hotellets Security hjalp ikke.

De kontaktet Solias representant etter at det var gått en uke.

Der ble de godt mottatt, men etter den henvendelsen virket det som hotellets ledelse ikke lenger interesserte seg for klagers familie.

Solia har anført at deres representant først ble kontaktet da det var 4 dager igjen av oppholdet. Hadde de fått beskjed før, kunne de ha tatt opp problemet med Hotell agent og hotelledelse. Kontakttelefon til representanten ble delt ut sammen med annen informasjon og reiseleders faste treffetider på hotellet er opplyst.

Solia har likevel tilbudt et prisavslag på kr.6.000,- da de ikke synes hotellet har fulgt opp saken godt nok.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen

rimelig tid. For at turarrangør skal kunne avhjelpe en mangel er det en forutsetning at han får kjennskap til mangelen.

Trakassering av gjester av den art som er beskrevet i klagen, må betraktes som en mangel ved reisen i lovens forstand.

Imidlertid tok ikke klager kontakt med Solia før det gjenstod få dager av reisen.

Solia fikk dermed ikke mulighet til å gjøre noe med problemet.

På denne bakgrunn finner nemnda at det tilbudte prisavslag på kr.6.000,- er en passende kompensasjon for det ubehag og plage klager og hans familie ble utsatt for.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det utbetales et prisavslag utover de tilbudte kr.6000,-.

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

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.