

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Halkidiki, Hellas.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

167/12

Tjenesteyter

Lilleput Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Lilleput Reiser AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 10.035,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Halkidiki, Hellas.

Klager anfører at hotellet ikke fremstår som på bilder og tekst, det representerer ikke de 4* det skulle ha, rommet var slitt og hadde flere mangler, som hun har beskrevet nærmere, det trådløse nettverket var så å si ikke til stede, A/C fungerte ikke som det skulle. Klager tok to ganger kontakt med damen i resepsjonen.

Hun forsto lite engelsk. Klager dro på ferie for å være aktiv og ville ikke bruke ferien til å klage på og rette opp mangler. Hun krever prisavslag.

Lilleput Reiser har anført at klager ikke tok kontakt med deres reiseleder i løpet av 2 uker. De mangler hun nå påberoper seg kunne enkelt ha vært ordnet eller er forhold som skyldes generell slitasje gjennom sesongen og er ikke mangler som gir grunnlag for prisavslag.

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at kunden melder fra på stedet om eventuelle mangler. Det følger også av pkt.8.2

i Alminnelige vilkår for pakkereiser at kunden plikter å reklamere så snart som mulig. Gjøres ikke dette, bortfaller retten til prisavslag.

Reklamasjonsnemnda finner det naturlig at kunden i første omgang tar opp mindre ting med hotellet slik klager har gjort her. Når dette ikke førte frem, skulle hun ha tatt opp forholdene med Lilleputs representant.

Når det ikke ble gjort, fikk turarrangør aldri anledning til å se på de påberopte forhold og rette opp mangler. Det er da ikke grunnlag for å kreve prisavslag i ettertid.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefales at det gis prisavslag

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.