

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Begjæring om gjenopptakelse av vedtak.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

38/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 3+1

Reisens pris: 41.480

Saken gjelder:

Begjæring om gjenopptakelse av vedtak.

Klager har i det vesentlige anført:

Airconditionen på klagernes rom var ikke slått på ved ankomst. Airconditionen virket heller ikke som den skulle de første fire dagene. Temperaturen inne var alt for høy.

Hotellrommet var ikke som angitt i brosjyren. Det var knapt plass til å sitte, og da kun på sengen. På balkongen var det kun plass til to stoler. Hotellrommet var skittent og dårlig rengjort ved ankomst og videre under oppholdet.

Det ble ikke skiftet på sengene i løpet av oppholdt. Klagerne fikk ikke tilstrekkelig med håndklær.

Fjernsynet var gammeldags med kun tyrkiske og tyske kanaler, med unntak av MTV og eurosport. På et hotell som skal være 5 stjerners og innrettet mot nordiske gjester forventer man mer.

Både klager og hans datter har diabetes. Nazar opplyste på forhånd at cola light m.v. var tilgjengelig på hotellet. Det viste seg svært utfordrende i og med at klagerne ved bestilling av cola light gjentatte ganger fikk vanlig cola eller blanding.

Mye av oppholdet gikk med til å klage til hotellet og Nazar. Oppfølgingen var svært varierende og til dels fraværende.

Klagerne krever 30 % prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev/mailer.

Til klager har Nazar i det vesentlige anført:

Nazar beklager at hotellet ikke svarte til klagers forventinger samt at det ikke fantes mulighet til å bytte til annet rom eller annet hotell da hotellene var fullbookede.

Nazar er av den oppfatning at hotellet er i overensstemmelse med angitt standard.

Klager fikk som bestilt familiesuite med balkong.

Rengjøring av rom skjer hele dagen og sengetøyskift skjer hver 3. dag.

Nazar beklager klagers opplevelser. Nazar har ikke fått lignende klager fra andre i samme periode.

Luftkondisjoneringen er sentralstyrt og i gang på visse tider av døgnet. Luftkondisjoneringen virker bare når nøkkelkortet er satt inn. Dette kan forklare hvorfor klagers rom virket varmt når man kommer utenfra og luftkondisjoneringen er avslått.

Nazar har utbetalt en kompensasjon på 1.000 kroner.

Det vises for øvrig til Nazars mailer.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser traff den 28. mars 2011 følgende vedtak i sak mellom Kjell Olav Nuntun og Nazar Nordic vedrørende reise til Tyrkia, hotell Pegasus World, 14. - 28. juni 2010:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 5.000. Til fradrag går kr 1.000 som tidligere er utbetalt.

Det fremkommer av vedtaket at Nazar ikke har avgitt uttalelse til nemnda. Det har i ettertid vist seg at Nazar hadde avgitt uttalelse til nemnda i brev av 16. februar 2011. Ved en inkurie fra nemndas side var ikke denne uttalelsen registrert.

En avsluttet sak kan gjenopptas såfremt det fremlegges nye opplysninger som nemndas leder antar ville hatt betydning for utfallet av den tidligere behandlingen, jf. avtale om klagenemnda for pakkereiser pkt 9. Nemndas leder besluttet å gjenoppta saken. Nazars brev ble sendt klager for eventuelle bemerkninger.

Saken ble behandlet på nytt i møte 29. august 2011. Nemnda er etter en samlet vurdering av sakens opplysninger av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått reise i henhold til det avtalte, og at det ikke er grunnlag for prisavslag ut over kr 1.000 som er tilbudt av Nazar. Vedtaket i saken endres i tråd med dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 1.000.

Nemndas tidligere vedtak i saken av 28. mars 2011 faller bort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.