

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellopphold, Alanya, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

230/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: 33.145**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellopphold, Alanya, Tyrkia.

### Klagers hovedanførsel er barnas sikkerhet og komfort på hotellet.

En mann som arbeidet i hotellets game center var ustabil og skulle ikke ha vært tillatt å jobbe der. Han lurte barna for penger og slo dem med en stokk og la dem i bakken. Klager tok forholdet opp med hotellets ledelse uten at det hjalp. Et annet forhold var at vannskliene ikke var bemannet. Det kunne lett oppstå ulykker og skader der.

Servicen i restauranten var dårlig og i pool-baren enda verre.

Heisen gikk veldig sakte. Klager krever kr.10.000,- i erstatning.

**Ving opplyser at de mottok en henvendelse fra klager 8. august og forsøkte å få kontakt med henne 10. august uten å lykkes. Ving tok opp med hotellet de forhold klager hadde nevnt vedrørende game center. Verken hotellet eller Ving har hatt tilsvarende klager vedrørende personalet der. Når det gjelder sikkerheten ved vannskliene, tok ikke klager dette opp med Ving på stedet.**

Ving har tilbudt en kompensasjon på kr.3.000,- for de problemer klagers sønn hadde.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra til turarrangør.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det klager nå har tatt opp vedrørende sikkerheten ved vannsklia, ikke ble tatt opp med Vings representant på stedet slik at Ving kunne undersøke forholdene og eventuelt gjøre noe med et.

Når det gjelder dårlig service i restaurant og pool-bar, er dette ikke av en slik art at det representerer en mangel i pakkereiselovens forstand.

Nemnda tar ikke stilling til hva som har skjedd i hotellets gamecenter.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*