

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

323/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.256,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

Klager har tatt opp diverse forhold angående flyreisen.

Når det gjelder hotellet, har han anført at madrassene ved bassenget ikke holdt mål. Heisen på hotellet gikk bare i den ene fløyen og uten gjennomgang til fløyen der han bodde. Skitne håndklær som ble fjernet ble flere ganger ikke erstattet av nye.

Vannet rant ikke ned. Det var ingen representant fra Star Tour på stedet.

Star Tour har vist til at deres representant aldri fikk beskjed om de forhold klager tar opp og at de derfor ikke fikk anledning til å rette opp manglene, eventuelt tilby bytte av bosted.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. En forutsetning for at turarrangør kan få benytte seg av sin rett til å avhjelpe er at gjesten tar opp manglene med turarrangøren.

I dette tilfelle har klager ikke henvendt seg til Star Tour om de forhold som påklages. Det fremgår av reiseinformasjonen at det ikke er Star Tour representant på dette hotellet, men

klager fikk utlevert telefonnr til servicetelefon med opplysning om at ved behov ville en representant komme. Når klager ikke tok slik kontakt, fikk Star Tour ikke anledning til å avhjelpe manglene, og de gir da ikke grunnlag for prisavslag.

Når det gjelder det forhold at innsjekking tok lang tid og at de ikke fikk slik seteplassering som de ønsket, men ikke hadde bestilt, er dette forhold som ikke utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand. Nemnda kan heller ikke se at opplysningene om serveringen om bord utgjør en mangel ved reisen.

Klager har også tatt opp en lang rekke andre forhold om bl a kvaliteten på Star Tours katalog, Star Tours tidligere bonusprogram etc som nemnda ikke finner grunn til å kommentere nærmere da de ikke angår den aktuelle reise.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det utbetales noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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.