

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard på hotell, uspesifisert reise, samt spørsmål om klagen er for sent fremsatt.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

165/12

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 2

Reisens pris: 3.994,-

Saken gjelder:

Saken gjelder standard på hotell, uspesifisert reise, samt spørsmål om klagen er for sent fremsatt.

Klager anfører at da de ankom hotellet midt på natten var det utrolig møkkete på vegger og gulv. Det stakk ledninger ut av alle vegger, det var flekk på laken etc.

De ba om at det skulle vaskes, men det ble ikke bedre. Etter kontakt med Nazar ble de tilbudt oppgradering mot å betale kr.10.000.

Regningen i baren hvor de spiste og drakk, stemte ikke med det de hadde bestilt. A/C som de betalte for, ble skrudd av om dagen. Grunnen til at hun ikke reklamerte tidligere, er at hun ble syk av oppholdet og Nazars behandling av saken.

Dette kan hennes behandler bekrefte. Hun krever tilbakebetalt reisens pris og kr.2.000,- i kompensasjon.

Nazar har henvist til at reisen fant sted fra 22/7 - 10/8 2011, mens det ble reklamert først 13/7 2012. Etter pkt 7.2 i reisevilkårene må klage være fremsatt senest 4 uker etter reisens avslutning med mindre særlige grunner foreligger. Det foreligger her ingen rimelig grunn for å forlenge klagefristen.

Så lenge etterpå er det umulig å undersøke de forhold som er påberopt.

Nemnda bemerker:

I den bestillingsbekreftelsen klager mottok er det inntatt følgende:

«For alle reiser gjelder våre reisebetingelser/praktiske opplysninger på www.nazar.no. Hvis du ønsker dem tilsendt per post, vennligst kontakt oss». Pkt 7.2 c) i disse betingelser tilsvarer pkt. 7. 2 c) i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Etter denne bestemmelse må kunden så vidt mulig reklamere over mangler på stedet, og uansett må klage fremsettes senest 4 uker etter reisens avslutning med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge fristen. 4-ukers fristen utløp i dette tilfelle i midten av september 2011 og klager innsendte sin reklamasjon i juli 2012. Det foreligger ingen opplysninger som tilsier at klagefristen av rimelighetshensyn bør forlenges med 10 måneder. Nazars avvisning av klagen er derfor berettiget, og Reklamasjonsnemnda går derfor ikke nærmere inn på klagepunktene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Christine Tang, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.