

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Kemer, hotell Kemer Resort, 29. august - 5. september 2010. Krav om erstatning for ødelagt ferie.

### Dato

..

### Saksnummer

263/10

### Tjenesteyter

Solia AS

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 12.940

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Kemer, hotell Kemer Resort, 29. august - 5. september 2010.

Krav om erstatning for ødelagt ferie.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes mann ble angrepet av en gruppe gjester fra hotellet.

Angrepet var isenesatt for å kreve penger av klager og hennes mann.

Solias guider gjorde så godt de kunne. Hyggelige, flinke jenter, men i en situasjon som denne kommer småjenter til kort. De maktet ikke å hjelpe klagerne.

Klagerne fikk flytte til annet hotell. Dette var en helt annen type hotell, og ikke noe brukbart alternativ for klagerne.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever erstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solia har i det vesentlige anført:

Klagen er for sent fremsatt og må avvises.

Om saksforholdet foreligger det forskjellige uttalelser fra klagerne, hotellet og de angjeldende gjestene. Det står ord mot ord, og Solia har ingen mulighet til å ta stilling til hva som er sant eller ikke. Dette ble klagerne fortalt av Solias destinasjonssjef dagen etter hendelsen.

Klagerne fikk tilbud om å bytte hotell for resten av ferien, og flyttet til Side Mare Resort uten kostnader. Solia mener at de har gjort det som er praktisk mulig i en slik vanskelig situasjon.

### **Nemnda bemerker:**

Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klagerne har mottatt svar på sin skriftlige reklamasjon til selskapet.

Klagen skal likevel behandles dersom det foreligger særlige grunner, jf. nemndsavtalen pkt 6.

Endelig svar fra Solia er datert 15. oktober 2010. Klage datert 11. oktober innkom nemnda 15. november 2010. Nemnda legger til grunn at klagen er rettidig.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som skjedde.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunn til å kritisere Solia for manglende hjelp eller oppfølging.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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.*