

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klagen gjelder standard på rundreise i Tyrkia.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

96/12

Tjenesteyter

Oska AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 5.000,-

Saken gjelder:

Klagen gjelder standard på rundreise i Tyrkia.

Klager er bosatt i Sverige og bestilte reise på grunnlag av annonsebilag i et svensk tidsskrift for pensjonister. Annonser var en svensk Internettadresse -

href="http://www.oska-travel.se/"&www.oska-travel.se. Utreise var fra Stockholm.

Oska Travel opplyste at de hadde kontor i Norge og hadde stilt reisegaranti gjennom medlemskap i det norske reisegarantifondet RGF.

I henhold til pkt.1 Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om opprettelse av klagenemnd for pakkereiser skal nemnda behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og aktør som er medlem av reisegarantifondet. Selv om reisen i dette tilfelle er bestilt i Sverige og med avreise fra Sverige, finner nemnda med henvisning til nevnte pkt.1 i avtalen at den har kompetanse til å behandle saken.

Klager anfører at reisen ikke var i samsvar med det som er lovet i markedsføringen:

På utreisen hadde flyselskapet ikke nok mat til alle slik at de ikke fikk noe å spise.

De ble «anbefalt» å kjøpe VIP-pakke til SEK 1900,-. Det måtte de gjøre da det ikke var andre muligheter for å kjøpe lunsj.

I Pamukhale fikk de rom i en sidebygning opp 5 trapper uten heis. Hotellet tilsvarte ikke 4*.

Klager og mange andre ble forkjølet på grunn av air condition i bussen.

I Maritim ble de fraktet med golfbiler til et anneks og fikk rom i 2.etg uten heis.

Dette var ikke som i et 5* hotell. Utflukten til Alanya ble ikke noe av. Det ble endret til «Tyrkisk aften». Klager og mange flere fikk magesyke antagelig på grunn av maten. Hun var derfor syk de to siste dagene.

Klager fikk ikke utnyttet VIP-pakken og krever SEK 1.900 refundert.

Nemnda bemerker:

Klager har sendt skriftlig klage til Oska Travel, men har ikke mottatt svar.

Hun har både sendt brev og tre ganger sendt e-post. Hennes klage er derfor av Forbruker Europa oversendt Reklamasjonsnemnda. Etter de regler som gjelder for saksbehandlingen kan nemnda, dersom en part unnlater å komme med uttalelse, treffe vedtak på grunnlag av opplysninger som er fremkommet tidligere.

Når Oska Travel gjør seg utilgjengelig for klager slik som nevnt, legger Reklamasjonsnemnda derfor klagers fremstilling til grunn slik de er referert ovenfor. Det skal tilføyes at klagers fremstilling i hovedsak samsvarer med andre saker nemnda har hatt til behandling vedrørende Oska Travels rundreiser i Tyrkia.

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om mangelen.

Oska Travel markedsfører reisen som «Ren lyx ok kultur. Njutning før alla sinnen.

8 dagars lyxkombinationsresa till den turkiska rivieran i 4- ok 5-stjerniga hotell» og «5-stjernig trygghetsgaranti».

Når disse «opplysninger» og løfter holdes opp mot klagers beskrivelse av hotell og reisen for øvrig, fremstår det for Reklamasjonsnemnda klart at det foreligger mangler ved avtalen i pakkereiselovens forstand. Klagers krav om refundering av SEK 1.900,- finner nemnda å være et passende prisavslag/kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr.1.900,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.