

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på diverse forhold på hotellet - Kemer, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

320/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 15.730,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på diverse forhold på hotellet - Kemer, Tyrkia.

Klager anfører at det i spisesalen på hotellet var lang kø og meget varmt.

Tallerkener ble ryddet av bordet før de var ferdige mens de hentet mer mat.

På ettermiddag/kveld var det ikke mulig å sitte på ballkongen p g a røyk fra en grill nedenfor.

I restauranten var det ikke mulig å få grillmat fordi køen var lang og det ble tomt for mat allerede kl. 20.45, men det var opplyst at middagen skulle vare til kl. 21.30.

Det var aldri ledige solsenger ved bassenget hele den uken de var der.

På flyreisen var det dårlig mat begge veier.

Ving anfører at det nødvendigvis blir kø ved måltidene når restauranten åpner og mange kommer samtidig. Vings egne representanter som ofte spiser der har ikke opplevd at det ellers er lange køer eller at det har blitt tomt for mat.

Klager tok ikke opp verken dette eller de andre problemene som påberopes med Vings guide før 2 dager før hjemreise. Ving snakket da med hotellet om at mat og Tallerkener ble ryddet bort for tidlig og klager fikk da tilbud om en flaske vin som beklagelse, noe hun ikke ville ha. Hadde klager tatt opp problemet med å sitte på ballkongen p g a røyk fra grillen, kunne de ha fått bytte rom.

Nemnda bemerkar:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangelen, må han få beskjed om problemene. Selv om mindre forhold kan tas opp direkte med hotellet, må kunden henvende seg til turarrangøren hvis hotellet ikke gjør noe med saken. Av logen til Vings stedlige representant fremgår at klager først kontaktet Ving 28. juli - to dager før hjemreise.

Ving fikk dermed ikke anledning til å skaffe annet rom for å unngå røyken som var sjenerende på ballkongen. Heller ikke de øvrige klagepunkter ble påpekt for Ving før 28. juli. I den grad noen av disse punktene utgjorde en mangel ved reisen fikk

Ving ikke anledning til å gjøre noe med det. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda 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

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Helga Hermansen, 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.