

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard og støy, Rhodos.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

172/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 28.550,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard og støy, Rhodos.

Klager anfører at barnebassenget var så skittent at de ikke kunne se bunnen, og i dusjen ved bassenget var det grisete i sluk og på vegger. Det var høy musikk fra kl.100 til kl.1830 ved voksenbassenget. På scenen var det underholdning fra kl.1830 til kl.2300. All Inclusive fungerte ikke bra; det var kaos ved måltidene da de ikke greide å fylle på mat og rydde bordene. Maten var kjedelig og lite variert.

Samboer og datter hadde mageproblemer i to døgn. De sa fra til resepsjonen, men sa ikke fra til Ving fordi de så tegn til forbedring og ikke orket tanken på å flytte på seg. De krever kompensasjon.

Ving har anført at klager ikke var i kontakt med Vings representanter på stedet.

Ving fikk derfor ikke anledning til å løse problemene. Hotellet har heller ikke registrert noen klage fra gjestene.

Ving har tilbudt et gavekort på kr.1.000,-.

Nemnda bemerker:

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 prisavslag med mindre de avhjelpes innen

rimelig tid etter at kunden har meldt fra. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe eventuelle mangler, er det nødvendig at det blir meldt fra så fort som mulig og på stedet.

I dette tilfelle har kunden ikke meldt fra til Ving om problemene, og Ving ble dermed avskåret fra å avhjelpe manglene. I informasjonen kunden fikk, var det fremhevet at Ving måtte kontaktes på stedet hvis det var problemer.

Vings representanter var tilgjengelige via døgnåpen telefon, SMS, epost og på servicekontoret. Dette var det opplyst om i avreisemail, i permen på hotellet og i velkomstbrosjyre. Nemnda finner da at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon for forhold som tas opp i ettertid og etter hjemkomst.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis annen kompensasjon enn det tilbudte gavekortet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.