

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder plagsom opptreden av mann på hotell, Hurghada, Egypt.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

221/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 29.225

Saken gjelder:

Saken gjelder plagsom opptreden av mann på hotell, Hurghada, Egypt.

Klager anfører at den ene datteren på 15 år fikk ufin og intens oppmerksomhet fra en person som kalte seg «assistent manager» på hotellet.

Oppmerksomheten ble etter hvert ubehagelig, og han lot aldri klager og hennes to døtre i fred, men fulgte etter dem overalt. Opplevelsen har ført til at datteren på 10 år har blitt skadet, hun har blitt satt tilbake og fått separasjonsangst.

Mannen snakket om å komme etter dem til Norge. Fordi de i Norge bodde innerst i en vei mot skogen, turte de ikke å bli boende, men solgte huset og kjøpte leilighet. Datteren sa at de ikke måtte ha navneskilt på døra.

Klager vil ha tilbakebetalt pengene for reisen.

Ving har vist til at de problemer klager har tatt opp, aldri ble tatt opp med Vings guider på stedet. Kunden var heller ikke villig til å oppgi navn på vedkommende mann hun beskriver før i en telefonsamtale 29. mai 2012. Oppholdet i Egypt var i juli 2011. Ving har forsøkt å finne ut hvem det kan ha vært, men har ikke kunnet identifisere vedkommende. På grunn av det ubehag klager har opplevd, har Ving tilbudt kr.5.000,- i kompensasjon.

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 om dem. Ut fra klagers omfattende beskrivelse av sine opplevelser på hotellet, forstår Reklamasjonsnemnda at hun og døtrene har hatt et ubehagelig opphold.

Nemnda kan imidlertid ikke se at forholdet er av en slik art at det utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand i forhold til Ving som turarrangør.

Nemnda vil også bemerke at klager aldri tok kontakt med Vings representanter på stedet slik at det kunne ha blitt ordnet opp i saken. Ving har likevel - ut fra de subjektive forhold i saken - tilbudt en kompensasjon på kr.5.000,-.

Nemnda kan ikke anbefale noe utover dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.