

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende transfer og manglende air condition, Tyrkia.

Dato

..

Saksnummer

160/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.061 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende transfer og manglende air condition, Tyrkia.

Klager anfører at ved ankomst var det ingen transferbuss som ventet.

Bussen kom etter en halv time og sjåføren kjente ikke veien og brukte 1 t og 40 min slik at de kom til hotellet kl.01.45 om natten. På rommet var a/c helt borte i 3 netter og ble borte i løpet av natten i 2 netter. Bassenget var stengt i 2 dager.

Ellers var det en del småting som tett vask, do som rant og mangel på såpe.

Han krever refusjon av deler av reisens pris.

Star Tour har erkjent at bassenget var stengt et par dager.

De har refundert kr.1.200,- for dette. De har videre refundert kr.455,- for bussturen. Når det gjelder air condition, var klager ikke i kontakt med Star Tour om dette, men med hotellresepsjonen som løste problemet i løpet av et par timer.

Star Tour har tilbudt et gavekort på kr.750,- i tillegg til de beløp som er refundert.

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 til turarrangøren.

Det er enighet mellom partene når det gjelder problemet med bassenget og busstransporten. For dette har det blitt refundert i alt kr.1.655,-.

Det er uenighet om det i dette tilfelle ble reklamert til Star Tours representanter om a/c eller om denne ble reparert i løpet av et par timer etter henvendelse til resepsjonen.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det som er refundert og det tilbudte gavekortet på kr.750,- er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.