

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage over flypersonalet, klage på sikkerheten under transfer og hotellmangler.

Dato

..

Saksnummer

288/13P

Tjenesteyter

Solia AS

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Reisemål: Tyrkia, Manavgat

Antall reisende: 9

Reisens pris: 43.232,-

Tidsrom: 310813 - 070913

Saken gjelder:

Saken gjelder klage over flypersonalet, klage på sikkerheten under transfer og hotellmangler.

Klageren vil klage på flypersonalet, som påtalte at hennes svigerdatter skiftet bleie på sin 10 måneder gamle datter på setet i flykabinen. De var dessuten ikke villige til å varme melk til hennes datters barn.

Under transfer til hotellet var bagasjen delvis plassert inne i bussen, noe som er ulovlig i Norge. Bussen brøt også sammen, slik at de måtte vente på en annen buss.

Da klageren med reisefølge ankom hotellet sent på natten, var resepsjonisten ikke engelsktalende. Reisefølget som skulle ha tre rom, ble ikke plassert sammen.

Klageren måtte videre ta kontakt med Solia kl 0330 ankomstnatten pga. støy utenfor hotellrommet. Støyen ble stoppet etter ca. 5 minutter og klageren fikk bytte rom dagen etterpå.

Det var vanskelig å få tak i strandhåndklær, og håndklærne var ofte tynnslitte og fillete. Solstolene var dessuten stablet sammen ved flere anledninger, slik at gjestene selv måtte sette ut stoler hvis de var tidlig ute.

Det var heller ikke alltid at søppel etc. var ryddet opp i om morgenen.

Tatt i betraktning reisefølgets dårlige opplevelser på turen, føler klageren at en refusjon er på sin plass. Tilbudet om gavekort på kr 3.000,- er ikke godt nok.

Solia AS beklager at det ikke var mulig å innfri klagerens forventninger til reisen.

Når det gjelder buss-sikkerhet er det et annet regelverk i Tyrkia enn i Norge, men Solias agenter har jevnlig oppfølging for å forsikre seg om at sikkerheten blir ivaretatt.

Solia beklager at klageren ikke var fornøyd med service på hotellet.

Det er imidlertid ikke uvanlig at det er åpningstider for bruk av basseng og bassengområde på arrangørens hoteller. Dette medfører at solsenger, madrasser og annet utstyr ikke er tilgjengelig utenfor disse tider.

Solia kan ikke se at det er noe større grunnlag for prisavslag på denne reisen, men tilbyr likevel et gavekort hos Solia på kr 1.000,- per bestilling, totalt kr 3.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda bemerker at kabinpersonalet er i sin fulle rett når de påpeker at bleier skal skiftes på flyets toaletter. Det er uhygienisk og lite hyggelig for medpassasjerene at bleieskift foregår i flysetene.

Når det gjelder problemene ved transfer, tar nemnda til etterretning at Solias representanter på reisemålet er pålagt å følge opp at transport av passasjerer mellom flyplass og hotell foregår på en trygg måte.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til om resepsjonstjenestene generelt var dårlige. Hvis det ikke var mulig å kommunisere med resepsjonsbetjeningen er det ikke holdbart. Det er imidlertid opplyst at Solias representanter snakker engelsk med personalet hver gang de besøker hotellet. Når det gjelder dette punktet i klagen står da påstand mot påstand.

At det var åpningstider for utdeling av håndklær og bruk av bassengområdet og at enkelte håndklær var slitte ser ikke nemnda på som en så vesentlig ulempe at det kan gi grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.