

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Praha.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

206/13P

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Reisemål: Praha

Antall reisende: 3

Reisens pris: 9.141,-

Tidsrom: 310813 - 060913

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Praha.

Klageren anfører at de hadde bestilt de luxe-rom på et 5* hotell for riktig å ha et flott hotell i 5 dager. De fikk et lite rom med bare ett nattbord, og det var pussestøv flere steder i rommet. De sa fra i resepsjonen, men det var ingen ledige rom den dagen. Dagen etter fikk de et de luxe-rom, men hele tiden de var på hotellet ble det pusset opp over alt - det dunket og slo, vannet var borte en stund og restauranten stengt. Hotellet var ikke 5* så lenge de bodde der. De krever 50 % av reisens pris.

Travellink har vist til at kunden ikke tok kontakt slik at Travellink kunne få avhjulpet situasjonen. Det fremgår av reisevilkårene, som kunden har akseptert, at Travellink skal kontaktes hvis det foreligger feil som kan gi grunnlag for kompensasjon.

Hvis det ikke gjøres, bortfaller retten til erstatning.

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. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden melder fra om mangelen så snart som mulig på stedet.

Dette fremgår også av Travellinks reisevilkår som kunden har akseptert ved bestillingen: «Dersom det under reisen skulle oppstå feil som kan gi anledning til reklamasjon, skal Travellink umiddelbart kontaktes».

Det fremgår videre at dersom dette ikke gjøres, bortfaller retten til erstatning.

Nødvendige opplysninger om hvordan Travellink kan kontaktes, både innenfor og utenfor ordinære åpningstider, var oppgitt på bestillingsbekreftelsen.

Kunden kontaktet aldri Travellink som dermed ble avskåret fra å avhjelpe mangelen - f.eks. ved å skaffe annet hotell. Det er da ikke grunnlag for kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.