

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Roma, hotell Metro, 1. - 6. september 2010. Krav om refusjon av utgifter til annet hotell.

Dato

..

Saksnummer

11/11

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 7.223

Saken gjelder:

Reise til Roma, hotell Metro, 1. - 6. september 2010. Krav om refusjon av utgifter til annet hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

På nettsiden sto det at hotell Metro lå i hjertet av Roma. Det var veldig viktig for klager at hotellet hadde denne beliggenheten. Det viste seg at hotellet ikke lå i Roma. Klager måtte ta Metroen 10 holdeplasser fra hovedstasjonen i Roma.

Klagerne følte seg ikke trygge der.

Klager prøvde med en gang å kontakte Travellink, men fikk ikke tak i noen.

Klagers kusine forsøkte også fra Norge. Heller ikke hun fikk tak i Travellink.

Klager flyttet til et hotell i hjertet av Roma. Dette kostet kr 5.900 ekstra.

Klagers kusine kjente til dette hotellet. Klager tok dette da hun ikke fikk noen hjelp av Travellink.

Klager ble i tillegg påført telefonutgifter på 200 kroner og mistet en dag av oppholdet med å forsøke å få kontakt med Travellink.

Klager krever prisavslag og erstatning.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt. 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken. Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne behandle saken på grunnlag av de opplysninger som fremkommer av saken.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke fikk hotell i henhold til det avtalte.

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

Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre dette fremstår som urimelig. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet.

Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremkommer av klagernes reisebevis at

Travellinks «hotellpartner er Hotels.com/Expedia. Ta med reisebekreftelsen på reisen. Dersom et skulle oppstå problem med bestillingen utenfor våre åpningstider, og det ikke kan vente til vi har åpent, ber vi deg om å kontakte vår hotellpartner på telefon 810 33 003.

Klager har opplyst at hun forsøkte å kontakte Travellink fra Roma uten hell.

Klagers kusine forsøkte å komme i kontakt med Travellink fra Norge. Også dette uten hell. Klager sendte mail til Travellink 4.9. kl 10.16 der hun redegjorde for problemet og oppga sitt telefonnummer. Hun fikk ikke svar på mail. Hun ble heller ikke oppringt.

I og med at Travellink ikke har avgitt uttalelse til nemnda, legger nemnda klagernes opplysninger til grunn. Klager har således forsøkt å gi Travellink anledning til å avhjelpe mangelen. Nemnda er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon burde ha forsøkt å ringe oppgitt telefonnummer til Travellinks hotellpartner. Dersom hun hadde gjort det, ville mangelen muligens kunnet avhjelpes rimeligere.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at begge parter er å laste i sakens anledning og anbefaler at Travellink erstatter halvparten av det samlede økonomiske tap på kr 6.100.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning på 3 050 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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.