

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende hotellreservasjon, London.

Dato

..

Saksnummer

85/13P

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Reisemål: London

Antall reisende: 4

Reisens pris: 16.229,-

Tidsrom: 230313 - 260313

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende hotellreservasjon, London.

Klager anfører at da de ankom hotellet som de hadde bestilt og betalt for, var det ikke reservert noe rom. De måtte derfor belaste kredittkortet for å få rom.

Dette var ikke med i reisebudsjettet og reduserte derfor kvaliteten på turen.

Det gikk også med en del tid av ferien for å ordne opp i dette.

Han krever refundert kr 12.489,- samt kr.2.000,- i prisavslag og kr.2.000,- i ulempekompensasjon, tilsammen kr 16.489,-.

Travellink har beklaget ulempen som kunden ble utsatt for og har opplyst at hotellet vil refundere kostnadene for rom og frokost. Det er opplyst at det samlet er utbetalt kr.12.532,-.

Nemnda bemerker:

At rom ikke var reservert og at klager derfor måtte belaste sitt kredittkort ved innsjekking til tross for at oppholdet var forhåndsbetalt, utgjør etter nemndas mening en mangel ved reisen, jf. pakkereiseloven § 6-1.

I og med at klager nå har fått refundert sine utlegg, har han ikke hatt et økonomisk tap. Situasjonen var likevel av en slik art at nemnda finner at han bør få en kompensasjon for den vesentlige ikke-økonomiske ulempe situasjonen medførte, jf. pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd. Nemnda har i denne forbindelse også lagt vekt på den lange tid Travellink har brukt på å ordne opp i et forhold som burde ha latt seg løse langt raskere. Kompensasjonen fastsettes skjønnsmessig til kr.2.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge 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.