

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder feil hotellrom, København.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

195/13P

### Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Travellink

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 12.279,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder feil hotellrom, København.

### Klageren anfører at de hadde bestilt 2 rom for 2 personer i hvert rom.

Da de ankom, fikk de beskjed om at de fikk en seng på deling for hvert av parene og på et 10-mannsrom. De fikk ingen hjelp av hotellet og måtte ordne annet hotell selv. De krever dekket DAK 4839,- eller NOK 5.282,-.

**Travellink har anført at kunden ikke tok kontakt om sitt problem og Travellink fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe problemet, jf. Travellinks reisevilkår som kunden har akseptert. Etter kundens hjemkomst ble det sendt e-post til Travellink om saken. Travellink forsøkte da å få refusjon fra DanHostel, men de hadde ikke notert noen klage og Travellink har nå ingen mulighet for å tilby annen refusjon enn kr.429,- som en «goodwill» kompensasjon.**

### Nemnda bemerker:

Det fremgår av reisedokumentet/bestillingsbekreftelsen at det er bestilt 2 rom for 2 personer (mann og kvinne) i hvert rom. Det fremgår videre at et er tale om et «hostel» og at romtypen er «Mixed Dorm (10 beds - shared bathroom».

Når de fire ved ankomst fikk beskjed om at de bare fikk en seng per par, foreligger det utvilsomt en feil som utgjør en mangel. At de fikk plass i et 10-sengs rom er derimot i henhold til avtalen.

Travellinks reisevilkår fastsetter følgende:

«Dersom det under reisen skulle oppstå feil som kan gi anledning til reklamasjon, skal Travellink umiddelbart kontaktes. Om Travellink har stengt og reklamasjonen gjelder hotell, ring vår hotellleverandør. Nummeret finner du på bekreftelsen».

I tilknytning til dette er det på booking bekreftelsen gitt informasjon om telefonnummer å ringe i tilfelle problemer: «Dersom det skulle oppstå problem ved innsjekkingen på hotellet utenfor våre vanlige åpningstider, vennligst ring vårt hotline nummer ..... Nummeret er tilgjengelig mellom kl.1700-0700 og gjelder kun for hastesaker».

Nemnda legger til grunn at dersom Travellink hadde blitt kontaktet, ville problemet ha blitt løst - enten ved at klager hadde fått 4 senger på hostellet eller ved at det hadde blitt skaffet annen innkvartering. Hvis Travellink ikke hadde løst problemet på en tilfredsstillende måte, ville det ha vært grunnlag for krav om dekning for alternativ innkvartering. Når Travellink i dette tilfelle ikke ble kontaktet slik reisevilkårene foreskriver, fikk de ikke anledning til å avhjelpe mangelen.

Det er da ikke grunnlag for krav i ettertid.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*