

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard og uteblitt henting på flyplass.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

276/12

### Tjenesteyter

Travellink

### Klager: X

**Turarrangør: Travellink**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 13.000**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard og uteblitt henting på flyplass.

**Klager har anført at han hadde bestilt reise til Marrakech med henting på flyplassen. Han ble ikke hentet og fikk utgifter til taxi og store telefonutgifter før dette ble ordnet.**

Han hadde bestilt 5\* hotell med ballkong. Rommet skulle etter det opplyste inneholde kaffetrakter, gratis vann på flasker, dusj, badekåper, TV, telefon med mer. Det de fikk, var et lite rom uten vindu og uten ballkong.

De fikk byttet rom til noe som var litt bedre, men fortsatt uten ballkong og det nevnte utstyr. Etter en natt der, sjekket de inn på nabohotellet.

Det kostet kr.2.215,-.Totalt kreves refundert kr.3.872,-.

Til anførselen om manglende reklamasjon anføres det at klagen ble sendt Norwegian den 28. februar 2011. Norwegian videresendte den til Travellink Klager purret 20. juli.

**Travellink har anført at klager reklamerte til Norwegian først 3 måneder etter hjemkomst. Norwegian ba klager henvende seg til Travellink, men Travellink har ikke mottatt noen henvendelse fra ham eller fra Norwegian.**

Travellink har ikke kommentert realiteten i klagen.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangelen, er det en forutsetning at den reisende informerer turarrangør om mangelen.

Når det gjelder reklamasjonsfrister, har klager henvist til pakkereiseloven § 8-1.

For ordens skyld vil nemnda gjøre oppmerksom på at dette er en bestemmelse som gjelder reklamasjon overfor selskapet. De regler som gjelder for behandlingen av saker i Reklamasjonsnemnda for pakkereiser følger imidlertid av avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av reisegarantifondet datert 21/12 2006 og godkjent av Barne- og Likestillingsdepartementet.

Det følger av pkt. 6 i disse regler at klager som skal behandles i nemnda må innsendes innen fire uker etter at det foreligger endelig svar fra selskapet og senest 6 måneder etter at klager mottok siste brev fra selskapet.

Klagen skal likevel behandles dersom det foreligger særlige grunner.

I dette tilfelle har klager ikke mottatt slikt endelig brev som utløser 4-ukers fristen, men hans klage til nemnda er innsendt noe mer enn 6 måneder etter at han mottok siste brev fra Norwegian, som er datert 15. mars 2011.

Noe brev fra Travellink har klager ikke mottatt.

Travellink er i alle dokumenter og informasjon oppgitt som

Norwegians pakkereiseleverandør og kundens avtalepart.

Når Norwegian har oversendt klagen av 3. mars 2011 til Travellink, må klager kunne legge til grunn at klagen har kommet til rette vedkommende.

Travellink har aldri besvart klagen, og nemnda ser det da slik at 6-månedersfristen ikke har begynt å løpe. Selv om man skulle mene at fristen løper fra Norwegian's brev av 15. mars, finner nemnda det også i det tilfelle riktig å behandle saken fordi det foreligger «særlige grunner», jf. ovenfor, fordi forholdet mellom Norwegian som selger av reisen og Travellink kan skape uklarhet for kunden om hvem han skal klage til og forholde seg til.

Nemnda vil derfor behandle sakens realitet og vil først bemerke at Travellink har hatt saken i hende i hvert fall siden medio oktober 2011 og har hatt rikelig tid til å kommentere realiteten uten å ha gjort dette.

Nemnda har ingen betenkelighet ved å legge klagers saksfremstilling til grunn:

I saken her foreligger det for det første en mangel ved at klager ikke ble hentet ved ankomst. Han tok straks kontakt med Travellink, men etter å ha ventet i flere timer og etter flere telefoner til Norwegian, ordnet han selv med transport.

Hans utlegg til telefoner til Norwegian - hvor han hadde bestilt reisen - for å få dette ordnet og utlegg til taxi er derfor i utgangspunktet refusjonsberettiget.

Hans reklamasjon på dette er bekreftet av Travellink samme dag med e-post.

Det synes også åpenbart at det hotellrom han fikk, ikke var i henhold til bestillingen. Dette er ikke bestridt eller kommentert av Travellink, og nemnda legger det til grunn som et faktum.

Nemnda finne det på denne bakgrunn rimelig at klager refunderes utlegg til hotell som tilsvarte den standard han hadde bestilt. Travellink har imidlertid gjort gjeldende at etter at han første dag hadde meddelt sin misnøye, ikke har kommet tilbake med noen reklamasjon slik de var blitt enige om at han skulle gjøre ved hjemkomst.

Reklamasjonsnemnda er ikke enig i at det ikke foreligger tilstrekkelig reklamasjon i tide. Klager reklamerte telefonisk til Travellink ankomstdagen, og Travellink svarte skriftlig: « Enligt vår telefonsamtal i dag kom vi overens om at ni skriver en reklamasjon til oss efter hemkomst så behandler vi den».

Klager kan muligens bebreides for ikke å ha fulgt opp overfor Travellink, men da han fikk beskjed fra Norwegian om at klagen var oversendt til Travellink, måtte han kunne slå seg til ro med det.

Nemnda finner at klager bør refunderes det beløp han har krevet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes kr.3.872,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Hanne Åsell, 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.*