

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til USA, New York, 21. - 29. juni 2009. Krav om erstatning samt kompensasjon som følge av manglende registrering av betaling av hotell.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

04/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 20.650**

### Saken gjelder:

Reise til USA, New York, 21. - 29. juni 2009. Krav om erstatning samt kompensasjon som følge av manglende registrering av betaling av hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst hotellet fikk klager beskjed om at hoteller ikke var betalt.

Ved å registrere bankkortet fikk de aller nådigst lov til å overnatte.

Klager hadde jevnlig kontakt med Norge for å få ryddet opp i problemet.

Klager ble påført over 4 000 kroner i telefonutgifter. Det var dessverre nødvendig med så mange telefonsamtaler da Ving ikke evnet å nå igjennom til hotellet med beskjeden om at betalingen var i orden. Dette medførte en sterk uro om de økonomiske forholdene, noe som forringet det meste av ferien.

Klager krever erstattet sine utgifter samt en kompensasjon på kr 5.000, til sammen kr 9.172.

### Ving har i det vesentlige anført:

Kunden hadde med voucher fra Ving som dokumentasjon for oppholdet.

Voucheren inneholdt informasjon om at Ving skal faktureres i henhold til Vings kontrakt med hotellet. Hotellet skapte her problemer uten grunn.

Til tross for at kunden ble forsikret om at Ving ville følge opp og ordne opp i saken og at de ville høre fra Ving så snart den var avklart, ble Ving kontaktet ved flere tilfeller med spørsmål om status i saken. Ving mener at det har påløpt telefonkostnader som det ikke var grunnlag for som følge av dette.

Det var heller ikke grunnlag for at dette skulle gå ut over utbyttet av oppholdet i New York ved at de var forsikret om at Ving ville ordne opp.

Ving har refundert kr 1.000 for utlegg til telefonsamtaler.

### **Nemnda bemerker:**

Det var en mangle ved reisen at hotellet spørsmålstilte betalingen.

Det er uklart når problemet ble avklart. Av en av Vings mailer fremkommer det imidlertid at det tok «unormalt lang tid» å få klarhet.

Selv om man i utgangspunktet må kunne regne med at turarrangør rydder opp, har nemnda forståelse for at problemet påvirket klagernes ferie, og at det skapte usikkerhet. Problemet førte også til at klager ble påført utgifter til telefon.

Når mangler ved en pakkereise fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf pakkereiseloven § 6-4 første ledd. Det er påregnelige og nødvendige utgifter som erstattes. Det kan i dette tilfellet reises spørsmål om omfanget og antallet av samtaler. Utgiftene er ikke dokumentert, så nemnda har ingen oversikt over hvor mange og hvor lange samtaler som er foretatt.

Etter en skjønnsmessig vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale refusjon av utgifter ut over det Ving har erstattet.

I henhold til pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd kan kunden, selv om hun ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe. Nemnda er av den oppfatning at det er tilfelle i saken og anbefaler at klager gis en erstatning for ikke økonomisk tap på kr 2.500.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr 2.500.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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.*