

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon fordi det ikke var mulig å få varmt vann i kranen til vaskeservanten på badet.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01665

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Karon Village, Karon Beach, Phuket i perioden 09.01.2023 - 24.01.2023. Totalpris 24 634 kroner.

Klager skriver at de ønsket å bytte hotell fordi det ikke var varmt vann i vaskeservanten på badet, noe som var nødvendig av sanitære årsaker. Det var bare var én kran og den var til kaldt vann, så det var ikke mulig å få varmt vann i kranen på badet.

Klager mener Ving burde sørget for et raskere hotellbytte uten tillegg i prisen.

Klagers krav: Totalt 29 518 kroner. Full refusjon av reisens pris på 24 634, refusjon for tellerskritt 200 minutter á 6,99 kroner; 1 398 kroner, samt utlegg i forbindelse med bytte av hotell, 330 euro (kurs 10,763); 3 552 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt et 2+ hotell i Thailand. Karon Village Hotel som klager bestilte er ikke renoverert siden byggestart for 31 år siden. Det er varmt vann i dusjen, men det tar noe tid før det blir varmt. Klager skriver 10 -15 minutter, hotellet skriver at det tok 2-3 minutter. Det er ikke varmt vann i servanten.

Ving har aldri tidligere fått en henvendelse på mangel på varmt vann i springen, og de selger reiser over hele verden. Ving kan opplyse om at de har solgt reiser til Thailand siden vinteren 1993/1994, og de har aldri fått en reklamasjon på grunn av mangel på varmt vann i vaskeservanten. Det informeres ikke om varmt/kaldt vann i servant/dusj i

hotellomtalen på vings hoteller på Ving.no. Videre presiserer Ving at det er ikke praksis i bransjen å informere om hvorvidt det er varmt eller kaldt vann i håndvaskene på hoteller. Dette er ikke å undergrave informasjon. Andre turoperatører informerer heller ikke om dette på sine hjemmesider. Karon Village er bygget i 1992. Klassifisert 2 + av Ving - et enkelt hotell i Thailand som ikke er renovert siden byggestart for over 30 år siden.

Etter ankomst 10.01.2023 byttet klager rom på Hotel Karon Village grunnet dårlig lukt, imidlertid ble det ikke påvist mugg på rommet.

Den 11.01.2023 ringte klager og informerte om at det kun var kaldt vann i springen på badet. Neste dag, den 12.01.2023 fikk klager tilbud om å flytte til Hotel Karon Palace hvor det ble bekreftet at det var varmt vann i servanten på badet. Klager fikk tilbud om et dobbeltrom m/frokost for 90 euro for perioden 12. - 24.01.2023. Ving tilbød også å betale mellomlegget på 90 euro. Klager takket nei til tilbudet, da klager hevdet hotellet hadde en dårligere standard enn Karon Village hvor de bodde. Karon Place er klassifisert 2+, og har samme pris og klassifisering som Karon Village.

Den 13.01.2023 fikk klager tilbud om å flytte til Phuket Orchid Resort& Spa neste dag den 14.01.2023 frem til avreise. Klager mente at Ving hadde tatt en uakseptabel pris for hotellbyttet. Vings personale forsøkte å forklare at han ikke kunne se på priser på Ving.no hvor det ligger tilbud, kampanjepriser og rabatter. Prisen klager fikk er i henhold til avtaler med hotellet på reisemålet på dette tidspunktet. Phuket Orchid Resort & Spa er klassifisert 3+.

Ving har tilbudt klager 50 % av 4 dagsandeler (før de fikk tilbud om å flytte til Karon Place) for forholdene han beskriver til Ving. Ving har også tilbudt 500 kroner for ulempen med bytte av rom. Totalpris 24 636 kroner: 14 dager = 1 760 x 4 dager = 7 039 kroner: 2 (50 %) = 3 519 kroner + 500 kroner = 4 019 kroner. I tillegg kompenserte Ving 100 euro på reisemålet. Ving har tilbudt 4 019 kroner til konto, alternativt gavekort på 5 519 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Karon Village, Karon Beach, Phuket i perioden 09.01.2023 - 24.01.2023. Totalpris 24 634 kroner.

Klager skriver at de ønsket å bytte hotell fordi det ikke var varmt vann i vaskeservanten på badet, noe som var nødvendig av sanitære årsaker. Det var bare var én kran og den var til kaldt vann, så det var ikke mulig å få varmt vann i kranen på badet.

Klagers krav: Totalt 29 518 kroner. Full refusjon av reisens pris på 24 634, refusjon for tellerskritt 200 minutter á 6,99 kroner; 1 398 kroner, samt utlegg i forbindelse med bytte

av hotell, 330 euro (kurs 10,763); 3 552 kroner. Ving har tilbudt 4 019 kroner til konto, alternativt gavekort på 5 519 kroner.

Klager fikk tilbud om å flytte til Karon Place som er klassifisert 2+, og har samme pris og klassifisering som Karon Village. Der ble det garantert varmt vann i springen. Klager takket nei. Etter nemndas vurdering har Ving her avhjulpet forholdet per 12.01.2023. Det kan utmåles et mindre prisavslag for de foregående dagene med kaldt vann. Ving har tilbudt 4 019 kroner i prisavslag og nemnda anbefaler at saken løses slik. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)