

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Thailand, Kamala Beach, hotell Kamala Beach Inn, 15. - 30. november 2009. Krav om prisavslag/erstatning grunnet manglende varmtvann.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

15/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 7.410**

### Saken gjelder:

Reise til Thailand, Kamala Beach, hotell Kamala Beach Inn, 15. - 30. november 2009. Krav om prisavslag/erstatning grunnet manglende varmtvann.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne kjøpte reise til Kamala Beach etter tilbud i Vings «Happy Hour». Hotellet var klassifisert som 2+.

Første morgen av ferien var det ikke varmt vann i dusjen. Det var dessuten lite vann i dusjen. Klagerne sa fra i resepsjonen og ble lovet varmt vann.

Hotellet gjorde ikke noe fornuftig med saken, og gjentatte purring ga heller ikke noen bedring. Klagerne kontaktet derfor Ving på ettermiddagen og neste dag uten at Ving gjorde noe nevneverdig med dette. Den tredje dagen med kattevask følte klagerne at nok var nok, og ba Ving om å hjelpe seg ut av knipen. Klagerne ble fortalt at vannet skulle ordnes i løpet av dagen, men dette kunne ikke klagerne stole på og ønsket ikke å ødelegge flere dager av ferien. Klager ba derfor om alternativer.

Klagerne fikk tilbud om å flytte til Patong mot å betale kr 3.000. Klagerne så ingen annen utvei enn å akseptere dette da feriegleden allerede var på hell. Klagerne mener at Ving burde skaffet dem et hotell i fornuftig stand, gjerne i kategori 2+-

Det medfører ikke riktighet at klagerne ønsket bedre standard. De ønsket dusj med varmt vann.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Vings ansatte bekrefter at klagerne hadde tatt opp det lave vanntrykket og at vannet ikke var tilstrekkelig varmt. I følge Vings ansatte er det vanlig at vanntrykket på stedet kan falle og stige. Dette gjelder imidlertid alle bosteder i området

I følge Vings ansatte hadde klagerne hatt et ønske om å flytte til et bosted med bedre standard. Bostedet klagerne fikk tilbud om å flytte til er et bosted i kategorien 4 vinger som betyr langt bedre standard enn det bestilte bosted. En slik oppgradering vil man alltid måtte betale for. Det beløp man velger å betale for en flytting på reisemålet, kan Ving dessverre ikke refundere i ettertid.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne tok opp med Ving på reisemålet at det ikke var tilstrekkelig trykk på dusjen, og at vannet ikke var varmt. Nemnda viser her til klagers anførsler samt til uttalelse fra Vings representant på reisemålet.

Nemnda forstår Ving slik at det ikke bestrides at «vannet ikke var alt for varmt», og at det til dels var lavt trykk på vannet. Nemnda er av den oppfatning at dette er å betrakte som en mangel ved pakkereisen.

Det fremgår av klagen at hotellet lovte å avhjelpe problemet dag én, hotellet og Ving lovte å avhjelpe problemet dag én og dag to. Da forholdet fortsatt ikke var avhjulpet lovte Ving å avhjelpe problemet dag tre. Nemnda har forståelse for at klagerne ikke fant å kunne stole på dette og ba om nytt hotell.

Ving tilbød ikke klagerne et hotell i samme kategori. Dette kan ha sammenheng med at Ving oppfattet klagerne dit hen at de ikke var fornøyd med standarden på hotellet. Klagerne betalte et mellomlegg på kr 3.000 for et hotell av vesentlig bedre standard. Nemnda anbefaler at Ving dekker halvparten av dette.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes kr 1.500.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*