

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved vannsystemet på rommet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

110/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved vannsystemet på rommet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bodde på hotell S P House i Kata, Phuket fra 07.03.14 til 03.04.14. Ved ankomst fikk de et rom med air condition som ikke virket.

De fikk en helt ny varmepumpe etter å ha mast om dette til hotellet i 3 dager.

Dagen etter ankomst var vannet borte en periode. Fra og med 21.03, altså nøyaktig halvveis i ferien, var problemet at vannet var mye borte til alle døgnets tider.

Når de klaget i resepsjonen var det ingen respons. Den 28.03 var klagers tålmodighet over og de kontaktet Ving, som igjen kontaktet hotellet. De fikk så vann i løpet av kort tid. Problemene med dårlig eller manglende vannforsyning til toalett og dusj fortsatte. De fikk tilbud om å dusje i en annen bygning, men avslo.

Det var meget slitsomt å ikke vite om det var vann i toalettet eller om det var mulig å dusje.

Klager trodde de skulle klare å ordne dette med hotellet selv, derfor gikk det en uke før de kontaktet Ving første gang. To uker med usikkerhet om når de hadde vann forringet deres opphold vesentlig. Ving ga tilbud om å bytte rom i løpet av den siste uken, noe de avslo fordi de ikke var sikre på om det var vann der heller.

Dersom problemet bare var knyttet til bygningen klager bodde i, burde de fått tilbud om bytte av rom fra hotellet tidligere. De hadde klaget til resepsjonen hver gang vannet forsvant. Vings tilbud om kr 1.000 i prisavslag er et beløp klager synes er nærmest symbolsk.

Klager krever kr 1.500 pr. person pr uke for de siste to ukene av ferien, totalt kr 6.000, i prisavslag.

Ving har i det vesentlige anført:

I Vings skriftlige reiseinformasjon på nettsidene, på billetten, samt på reisemålet informeres det om at problemer og mangler skal meldes omgående til Vings sitt personale på reisemålet for at de skal få en mulighet til å løse problemet.

Den 28.03.14 ble Ving kontaktet vedrørende at klager savnet vann og håndklær på rommet og at det ikke ble rengjort dagen før. Vings representant kontaktet hotellet med en gang og fikk bekreftet at problemet med vannet var lokalisert til E-bygget, hvor gjestene bodde. Samme formiddag ble de tilbudt å flytte omgående til C-bygget, noe gjestene takket nei til.

Vings representanter på reisemålet kontaktet gjestene på sms for å følge opp saken den 29.03.14. Klager svarte at det ikke var noen problemer da.

Dagen før hjemreise, den 02.04.14, kontaktet klager på nytt servicetelefonen og informerte om at det ikke var vann på rommet. Resepsjonen sa at vannet ville være tilbake 10 minutter senere. Klager ringte ikke tilbake.

Ving var ikke kjent med problemene med vannet på hotell SP House før de ble kontaktet den 28.03.14. Samme formiddag kunne problemet løses med flytting til en annen del av hotellet hvor vannet fungerte som det skulle. Gjestene takket nei til løsningen og ønsket å bli boende i E-bygget resten av ferien.

Vings representant oppfordret klager til å ta kontakt dersom problemene skulle komme tilbake.

Ving har stor forståelse for at ferien ikke ble som planlagt grunnet problemene med vannet. Klager har etter hjemkomst blitt tilbudt kr 1.000 for dette. Ving finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon fordi de ikke ble gjort oppmerksomme på problemet tidligere, og fordi en løsning på problemet ble avslått.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren hadde problemer med vanntilførsel til rommet ved flere anledninger i perioden 7. mars til avreise 3. april. Helt innledningsvis virket heller ikke air-condition, men etter klage til hotellresepsjonen ble varmepumpen skiftet etter tre dager.

Klageren tok vannproblemene opp med hotellet ved flere anledninger, men det ble ingen varig forbedring. Den 28. mars kontaktet han reisearrangørens stedlige representant, som etter å ha undersøkt saken samme dag, fikk beskjed av hotellet om at vannproblemene kun var til stede i den bygningen klageren hadde rom. Klageren ble samme formiddag tilbudt å flytte til den delen av hotellet som ikke hadde problemer med vannet. Dette takket han nei til. Når det viste seg at hotellet ikke kom frem til en løsning som var tilfredsstillende for ham, burde klageren straks ha kontaktet reisearrangøren.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at reisearrangøren løste problemet samme dag som deres stedlige representant ble kjent med forholdene på hotellet.

At klageren valgte å ikke benytte seg av tilbudet om å flytte tar nemnda til etterretning. Det er beklagelig at ferien delvis ble ødelagt av forhold på hotellet, men når klageren ikke følger de retningslinjer som er gitt for å løse problemer som oppstår på reisemålet, inntreng ingen erstatningsplikt for reisearrangøren.

Nemnda har merket seg at arrangøren likevel har tilbudt kr 1000 fordi ferien ikke ble som planlagt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet ut over de kr 1.000 som arrangøren har tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.