

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da klagers datter skadet seg i bassenget.

Dato

06.11.2024

Saksnummer

2024-01781

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to voksne og to barn på 7 og 10 år med innkvartering i et standard dobbeltrom med All Inclusive på hotell Occidental Costa Cancun, Cancun, Mexico i perioden 19.02.2024 - 29.02.2024. Totalpris 73 596 kroner.

Klagers datter fikk skåret opp låret sitt stygt i bassenget dag 3 av ferien. Etter denne hendelsen oppdaget klager at det manglet fliser i bassenget flere steder. Klager skriver at de manglende flisene utgjorde en fare for å skjære seg på skarpe kanter under vann ved bading. Det lå fliser overalt rundt bassenget som folk plukket opp mens de badet. Klager kunne ikke benytte seg av hotellets fasiliteter som følge av manglende vedlikehold. Hotellet stengte ikke bassenget for andre gjester da klager påpekte manglende fliser, men forsøkte å utbedre forholdene underveis mens klager oppholdt seg på hotellet.

Klager har anført at manglene i bassenget medførte skade og varige men for klagers datter. Hun fikk medisinsk akutt hjelp, fikk sydd 18 sting og antibiotika behandling til 4 000 amerikanske dollar. Det var bekymring og stor risiko for bakteriell infeksjon som følge av skade i bassengvannet og MRSA infeksjon etter behandlingen på sykehuset i Mexico. Antibiotika behandlingen gjorde datteren kvalm og dårlig resten av oppholdet. Klagers forsikringsselskap har betalt den medisinske behandlingen på 42 000 kroner. Familien kunne ikke delta på planlagte aktiviteter som å bade med delfiner, i cenoter, fisketur osv.

Etter hendelsen måtte klager selv kreve et nytt rom med ekstra seng, da klagers datter måtte sove alene pga. sutur i låret og smerter. Det nye rommet manglet i tillegg fungerende aircondition og ble en ekstra belastning for familien. Klager ringte Ving kundeservice, men fikk beskjed om å reklamere etter hjemkomst. Ving kunne ikke hjelpe klager med hotellet og den situasjonen de var i.

Klager har anført at de ikke fikk en All Inclusive badeferie i Mexico som de betalte for. De andre tre i familien turte ikke benytte bassenget etter hendelsen av sikkerhetsmessige årsaker, da de kunne risikere å kutte seg svært stygt slik klagers datter gjorde, noe som medførte stress, samt ubehag.

Klager har anført at turen ble fullstendig ødelagt fra dag 3.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers datter svømte i bassenget; fra ett område til et annet. Hun skar seg på fliser i bassenget og måtte som en følge av dette ha legehjelp. Bilder klager har lagt ved i saken viser at datteren måtte sy flere sting. Klager har fått dekket utgifter til legehjelp fra sin reiseforsikring, samt utgifter til telefon pålydende 1 000 kroner. De har ikke fått dekket videre erstatning fra sin forsikring.

Ving har bedt om refusjon fra hotellet og begrunnet kravet med de løse flisene i bassenget som klager både skriver om, og har forklart til Ving i en telefonsamtale. Vings underleverandør anser oppgraderingen til et annet rom som tilstrekkelig, og gir ingen refusjon for oppholdet.

Ving har søkt opp tilbakemeldinger, på TripAdvisor fra perioden klager opphold seg på hotellet. Ving kan ikke finne kommentarer på løse fliser her.

En av foreldrene holdt seg i ro med datteren i en periode grunnet det inntrufne. Ving har tilbudt klager å refundere 50 % av reisens pris/ en halv dagsandel, for datteren og en av foreldrene – de resterende 6 dagene av oppholdet: 10 317 kroner, 20 %, for at to personer ikke brukte bassenget – de resterende 6 dagene av oppholdet: 4 127 kroner. I tillegg til de ovennevnte 14 444 kroner legger Ving til 3 000 kroner for øvrige forhold. Ving kan ikke se at det er grunnlag for full refusjon av reisens pris.

I komplettering fra klager den 21. juli 2024 skriver han at de har hatt en dialog med Ving Lillestrøm, den 24. februar 2024. For ordens skyld har ikke Ving kontor på Lillestrøm. Klager har snakket med en svensk reiserådgiver denne dagen. Da hun ble orientert om hendelsen til datteren anbefalte hun klager å ta kontakt med sitt forsikringsselskap. Klager spør så om de kan få billetter eller penger til å gjøre noen aktiviteter. Deretter spør klager om muligheten til å få et bedre rom. Hun ber han undersøke dette direkte med hotellet.

Samme dag ringer klager på nytt og snakker med en mannlig svensk kollega, på Ving sitt vaktkontor i Sverige. Klager spør om Ving kan oppgradere dem. De snakker om muligheten til å få et bedre rom og klager forteller at hotellet er på tilbudssiden. Vår

kollega ber klager om å fortsette denne dialogen direkte med hotellet i første omgang. Klager ønsker alternative aktiviteter og spør om Ving har tilgang til fasiliteter, eller om Ving kan dekke dette om de selv finner noe. Klager sier også at datteren må ta det med ro. Vår kollega anbefaler klager å høre med hotellet for å få tips om hva de kan gjøre. Klager fikk en e-postadresse til Ving sin ruteflyavdeling i Norge.

Klager fikk rom som bestilt med fungerende aircondition. Klager ønsket selv å flytte til et annet rom og gjorde en avtale med hotellet om å flytte. Ving kan ikke se seg ansvarlig for at aircondition ikke fungerte i dette rommet. Ving kan heller ikke se at klager tok kontakt angående mangler i rommet de flyttet til.

Ving har tilbudt klager en refusjon på totalt 17 444 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerk

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to voksne og to barn på 7 og 10 år med innkvartering i et standard dobbeltrom med All Inclusive på hotell Occidental Costa Cancun, Cancun, Mexico i perioden 19.02.2024 - 29.02.2024. Totalpris 73 596 kroner.

Klagers datter skar seg opp på løse fliser i bassenget på hotellet og måtte sy og ha oppfølging av lege mm under resten av deres opphold. Reisen ble derfor ikke helt som forventet. Forholdet utgjør et avvik fra avtalen etter pakkereiseloven § 25. Det skal utmåles et passende prisavslag. Ving har tilbudt klager en refusjon på totalt 17 444 kroner. Nemnda mener at det ikke er grunnlag for å justere dette og anbefaler at Ving utbetaler sitt tilbud.

Klager fikk rom som bestilt med fungerende aircondition. Klager ønsket selv å flytte til et annet oppgradert rom og gjorde en avtale med hotellet direkte om å flytte. Ving er ikke ansvarlig for at aircondition ikke fungerte i dette rommet. Forholdet utgjør ikke en mangel etter pakkereiselovens bestemmelser.

Klager gis ikke medhold

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

