

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hjelp etter ulykke.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03204

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotell Majestic, Platanias, Kreta i perioden 18.08.2018 - 02.09.2018. Totalpris kr. 20.680.

Klagers mann falt og skadet seg på flisene på balkongen 20.08.2018. Klager forsøkte å få kontakt med Ving per telefon, men kom ikke frem. De fikk hjelp av personalet i resepsjonen og etter 1,5 døgn fikk de kontakt med Ving. Armen var hoven og blå og klager måtte ha hjelp med å tilkalle lege. Etter legebesøk og røntgen ble det konstatert overarmsfraktur i høyre arm.

Klagers datter kontaktet Ving og fikk bekreftelse på SMS at klager skulle få hjelp fra hotellet til bussen, hjelp med rullestol fra bussen i Chania til innsjekkingen. Grunnet klagers helsesituasjon kunne hun ikke foreta tunge løft, og Ving ble informert om at de trengte hjelp med bagasjen. Klagers datter var også i kontakt med SAS som bekreftet rullestolassistanse på Gardermoen.

Men det var ingen som hjalp klager med bagasjen fra hotellet til bussen. Det var ikke reservert seter på bussen, det var langt å gå fra der bussen stoppet til innsjekkingen. Klager som var syk måtte bære begge koffertene da hennes mann hadde fått beskjed fra legen at han måtte holde armen i ro og hadde den i fatle. En annen dansk guide fra et annet selskap hjalp klager et stykke med bagasjen og viste hvor Ving guiden sto da de kom inn i avgangshallen. Guiden var ikke villig til å hjelpe klager og bare gikk. Klager måtte ta bagasjen til innsjekkingen og de måtte stå i kø som alle andre. Da hun stod ved innsjekkingssranken, knakk hun sammen fordi de ikke hadde fått hjelp og fordi hun ikke ville klare å løfte koffertene. Personalet ved innsjekkingen skaffet hjelp.

Klager fikk ikke rullestolassistanse ved ankomst Gardermoen.

Klager er skuffet over Ving og mener de ikke har fulgt opp det klager ble lovet hjelp til ved hjemreisen.

Ferien ble ødelagt etter dag 2 grunnet skaden. Klagers mann hadde mye smerter og lå mye til sengs på hotellet. Klager oppholdt seg kun på hotellområdet.

Klager krever et prisavslag på 50% av reisens pris, totalt kr. 10.315. Klager har fått utbetalt kompensasjon for 5 dager og dekket utgifter fra sitt forsikringsselskap Europeiske.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har et stort kundesenter på Kreta som tar imot samtaler og henvendelser fra hele Hellas. Det har ikke vært rapportert om noen feil på Vings telefonlinje disse dagene og Ving mottok flere samtaler den perioden klager var på ferie. Da klager ikke kom frem per telefon, kunne de ha kontaktet Ving via SMS eller e-post.

Klager kontaktet Ving den 22.08.18 og rapporterte at de behøvde hjelp med lege. Ving kontaktet en lege som kom til klagers rom. Ving har hatt oppfølging med klager for å høre om de trengte hjelp med noe annet.

Den 30.08.18 ble kundesenteret i Norge kontaktet av klagers datter som ønsket hjelp til sine foreldre på flyplassen ved hjemreisen. Ving Norge ringte SAS og bestilte assistanse på flyet. Klagers datter ønsket at Ving skulle reservere plass på bussen og at en guide hjalp til med bagasjen. Klagers datter fikk beskjed at Ving skulle kontakte personalet på Kreta for ytterligere hjelp. Klager fikk beskjed på SMS at Ving hadde bestilt assistanse av SAS og at de måtte kontakte en guide på flyplassen for hjelp med rullestol. Ving på Kreta sendte tekstmelding til klager at det ikke var mulig å reservere plasser på bussen. Ving har snakket med hotellet som kunne hjelpe med bagasjen dersom klager ønsket dette da det ikke var noen guide som skulle følge med bussen.

Klager skriver at de fikk hjelp av en dansk guide på flyplassen som ikke tilhørte Ving. Denne guiden var fra Spies som er Vings danske representanter. Thomas Cook Scandinavia består av Ving Norge, Ving Sverige, Spies Danmark og Tjäreborg Finland. Guidene jobber skandinavisk med samtlige land og bærer alle samme uniform.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Vings personale finnes på reisemålet for å bistå om det skulle oppstå mangler på reisen.

Ving kan ikke se at det foreligger mangler ved reisen. Ving kan bistå med råd og oppfølging ved sykdom, men det er forsikringens ansvar å bistå med legehjelp, økonomisk bistand og hjelpe ved eventuell ekstra transport eller bidrag med sykepleier/lege ved følge på hjemreisen om dette er nødvendig.

På flyplassen kommer det flere busser med passasjerer som skal hjem. Guidene finnes ved bussene og i avgangshallen. Klager hadde fått beskjed om å kontakte personalet for å få hjelp med rullestolen. Klager fikk kontakt med personalet etter litt tid. De sa de kunne hente en rullestol, men klager ønsket ikke dette da hjelpen ikke kom fort nok. De ble fulgt inn i terminalen av en av reisearrangørens danske guider. Ving bestilte rullestol, men det var også viktig at klager sa ifra slik at Ving visste hvordan klager så ut og at de hadde ankommet flyplassen.

Ving mener at deres personale har fulgt opp og vært behjelpelige. Ving-personalet hadde daglig kontakt og oppfølging med klager.

Ving påtar seg ikke økonomisk ansvar, utbetaler erstatning eller gir refusjon grunnet sykdom da dette er en forsikringssak.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagerens mann var uheldig og pådro seg en overarmsfraktur bare to dager etter ankomst Kreta.

Det er klaget over manglende assistanse fra Vings personale i den akutte fasen før ektemannen kom til lege, samt ved hjemreise, hvor det ikke ble gitt assistanse med bagasjen hverken på hotellet eller på flyplassen. Dette førte til at klageren fikk store problemer fordi hun ikke kan løfte tungt. Det skulle også ha vært reservert rullestol både på Kreta og på Gardermoen, men det var etter klagerens syn ikke gjort.

Når det gjelder oppfølging under oppholdet på Kreta står påstand mot påstand, idet Ving hevder at klageren etter avtale ble kontaktet av en stedlig representant, slik det også fremgår av vedlagt logg. Klagerens syn er at hun ikke ble kontaktet.

På bakgrunn av det klagerens datter skriver at klageren opplevde, kan det stilles spørsmål ved om løftene om assistanse som ble gitt i forkant av hjemreisen ble overholdt. Det gjelder også SAS rolle i saken etter landing på Gardermoen.

Nemnda må konstatere at det delvis foreligger påstand mot påstand om enkeltelementene ved hjemreisen. Guidene hevder at rullestol ble tilbudt på Kreta, men

at tilbudet ble avslått fordi det tok for lang tid. Hvordan innsjekkingen foregikk er det heller ikke enighet om.

Nemnda legger til grunn at en reisearrangør har mange passasjerer som i varierende grad kan trenge assistanse. På flyplassene reiser og ankommer ofte et større antall gjester samtidig fordi ankommende fly skal returnere med gjester som er ferdig med sin ferie. Når tjenesten skal vurderes må det tas hensyn til de ressurser arrangøren ved sine stedlige representanter råder over. Arrangøren må dele sin oppmerksomhet mellom kundene på reisemålet. Tjenestens preg av å være et kollektivt standardisert tilbud til en stor kundegruppe med begrensede muligheter for individuell kundepleie må ikke tapes av syne.

Sykdom eller skader som oppstår i løpet av et ferieopphold er en forsikringssak. Det er SOS-sentralene som i samarbeid med forsikringsselskapet avgjør hvilken assistanse som er nødvendig i det enkelte tilfelle. I dette tilfelle kan det se ut til at forsikringsselskapet undervurderte hjelpebehovet. Det burde antagelig ha vært ordnet med egen transport til flyplassen og hjelp med bagasje, rullestol, etc.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, legger vekt på at Ving har sagt seg villig til å bistå ekteparet og har således påtatt seg en plikt til å sørge for tilstrekkelig assistanse. Ettersom Ving hadde bekreftet at de skulle bistå med dette, er det ikke naturlig å forvente at klager skulle kontakte forsikringsselskapet. Ving må derfor påse at disse løftene blir tilstrekkelig fulgt opp. Etter mindretallets syn burde klager ha blitt tildelt en kompensasjon.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, har på bakgrunn av det som er opplyst i saken lagt til grunn at det er forsikringsselskapet som er å bebreide for å sende klageren og hennes ektemann uassistert til flyplassen. Når charterturister ankommer og reiser ut med samme fly er det som regel relativt kaotisk på en flyplass. Dette er noe forsikringsselskapet etter nemndas syn burde ha tatt i betraktning. At det kan være lang gangavstand mellom bussparkering og terminal burde også vært et element i vurderingen når begge de forsikrede er eldre mennesker på 79 år.

Arrangøren kontaktet de relevante steder hvor assistanse skulle ha vært gitt. At henvendelsen ikke følges opp av hotellet/flyplassene kan etter flertallets syn ikke medføre erstatningsansvar for arrangøren.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag slik denne saken ligger an.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)