

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende service på flyplassen ved avreise, misvisende omtale av hotell og klage på søppel på Rhodos generelt.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-02057

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Helena, Rhodos by, Rhodos, i perioden 04.06.2017 - 11.06.2017. Totalpris kr. 7.200.

Klager har anført at Vingvertene var totalt fraværende på flyplassterminalen ved hjemreisen og klager fikk ingen hjelp ved innsjekking. Det var kaos på flyplassen. Klager måtte stå i totalt tre køer før de var gjennom sikkerhetskontrollen. På grunn av køståing som varte i ca. tre timer rakk de ikke å kjøpe vann eller annen mat, hverken før eller etter at de hadde passert innsjekkingskøen til sikkerhetskontrollen. De rakk heller ikke gå på toalettet etter sikkerhetskontrollen ettersom de måtte gå rett om bord på flyet. Grunnet alt rotet på flyplassen mistet flyet slot tiden og klager ble sittende over 40 minutter i flyet i påvente av ny slot. De fikk ikke tilgang på vann, mat eller toalett.

Det luktet det mugg på badet i rom 512 på Hotel Helena.

Klager kunne ikke se at rømningsveien i femte etasje var intakt da rømningsdøren var låst og ikke mulig å låse opp.

Klager anfører at det flyter over av plastartikler blant annet på strendene og ber Ving bekrefte hva de bidrar med for å bedre miljøet/forsøplingen i Rhodos.

Klager krever å få refundert en av billettene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontakter Ving Kundeservice etter hjemkomst, med et krav om å få refundert en av billettene. Kravet begrunnes med manglende Ving-service på flyplassen ved avreise.

Driften av flyplassen ikke er i Vings regi og Ving må tilpasse seg etter og respektere lokale forhold. Logistikken på selve flyplassen, som f.eks. køsystem og innsjekking, er ikke noe som Ving organiserer eller kan påvirke der og da – slik klager forventet.

Det at Apollo har hatt flere representanter synlig enn Ving ved klagers avreise, kan ha den naturlige forklaringen at Apollo hadde flere avreisende gjester enn Ving på akkurat det tidspunktet. Turoperatørene vil alltid prioritere å ha flertallet av representantene sine hvor majoriteten av gjestene er.

Vings representanter på Rhodos har hatt flere møter med selskapet som drifter flyplassen i løpet av sesongen. På disse møtene har driftsselskapet fått tilbakemeldinger og forslag på forbedringer. Det er i Vings interesse å ha en så velfungerende og passasjervennlig flyplassdrift som overhode mulig. Derav møtene hvor Ving forsøker å påvirke.

Klager ble hentet med buss på hotellet kl. 10.10. Flyets opprinnelig avgangstid var kl. 12.55. Avstanden til flyplassen er 15 km. Dette gir mer enn to timer på flyplassen og skal være mer enn tilstrekkelig på en normalt travel dag på Rhodos flyplass. Uforutsette omstendigheter som kan forårsake køer og opphopning i trafikken skjer på alle flyplasser.

Klager ber Ving redegjøre for vårt servicebegrep/serviceansvar som charterarrangør i forbindelse med mye tid i kø på flyplassen og Ving forstår det som om klager opplever forholdene på flyplassen som en mangel fra Vings side. Ving kan ikke se at det har vært svikt i servicekonseptet som berettiger til refusjon av en billett.

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 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.

Klager har ikke vært i kontakt med Ving på stedet. Ving gjør oppmerksom på viktigheten av dette på klagers billett, hvor det står:

"ER DET NOE DU IKKE ER TILFREDS MED PÅ REISEMÅLET

Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet."

Dette er en del av avtalen mellom Ving og kundene, beskrevet i Reisevilkårene, som kunden aksepterer når bestillingen av en reise gjennomføres.

Etter hjemkomst tar klager opp mugglukt på badet. Dette er ikke tatt opp på stedet. Vings representanter har undersøkt rommet i ettertid og kunne ikke finne eller lukte mugg.

Vings representanter på Rhodos er lett tilgjengelig og dette informeres blant annet om i SMS til alle gjester, som de mottar rett etter ankomst. I SMS står det:

"Velkommen! Du kan nå oss døgnet rundt på e-post: rhodos@ving.no, SMS: +4759415534 og telefon: +302821048600. Vennlig hilsen Ving"

For Ving står gjestenes sikkerhet alltid i første rekke. Vings sikkerhetsarbeid omfatter hele organisasjonen og handler både om forebyggende arbeid og beredskap. Alle hotell Ving benytter er godkjente av de lokale brannmyndigheter, og hotellene oppfyller kravene som stilles i respektive land. At hvert hotell som Ving benytter har nødvendige tillatelser for å drive hotellvirksomhet er et absolutt krav fra Vings side og de kontraherer ikke hotell som ikke har behørig tilstand. Hotellene skal oppfylle en internasjonal standard som Ving arbeider etter når det gjelder sikkerhet. Blant annet kontrolleres brannsikkerhet nøye, høyden på balkongrekkverket, sikkerhet ved bassenget etc.

Klager påpekte en stengt rømningsvei etter hjemkomst. Dette er nå korrigert. Ving kan ikke se at dette har påvirket gjennomføringen av reisen slik at refusjon av en billett er berettiget. Dersom klager hadde meldt ifra om dette på stedet ville det også ha blitt korrigert umiddelbart.

Når det gjelder søppel på Rhodos har Ving beskrevet sitt miljøarbeid nærmere i svaret til klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Det er først og fremst klaget over forholdene på flyplassen med så lange køer at man ikke rakk å kjøpe vann etc. eller gå på toalettet før man måtte gå om bord i flyet. Det er også klaget over at Vingvertene ikke var synlige på flyplassen.

Nemnda er enig med arrangøren i at køer i innsjekkingen på flyplasser ikke er noe som ligger under turoperatørenes ansvarsområde. En flyplass driftes av lokale myndigheter. I land hvor turisme er en stor inntektskilde bør disse ha en egeninteresse i å legge forholdene best mulig til rette for en smidig trafikkavvikling. Det er opplyst at Ving har hatt møter med myndighetene for å komme med innspill. Ut over det er det vanskelig å gjøre ytterligere tiltak. Nemnda er imidlertid enig med klageren i at det bør være mulig å få fatt i en representant for arrangøren i innsjekkingsområdet. Blant annet kan det

være gjester som blir fysisk dårlige under slike forhold, og som av den grunn trenger assistanse.

Det er videre klaget over mugglukt på badet og over at en brannrømmingsvei var stengt eller blokkert. Ingen av disse forholdene er tatt opp på stedet, men først opplyst etter hjemkomst. Vings representanter har i ettertid vært på rommet og ikke funnet noen spesiell lukt. Brannrømmingsveien er åpnet. Hadde klageren meldt fra om dette mens hun var på feriedestinasjonen, ville dette sannsynligvis ha skjedd tidligere.

Nemnda kan ikke se at saken ligger slik an at klageren bør gis prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)