

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. for få solsenger og dårlig service både fra Ving og hotellet, spesielt da klager ble skadet av den skarpe kanten på stolbeinet på terrassen.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

263/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. for få solsenger og dårlig service både fra Ving og hotellet, spesielt da klager ble skadet av den skarpe kanten på stolbeinet på terrassen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 voksne og 2 barn med innkvartering i en 2-romsleilighet på Sunwing Cala Bona Beach, Mimosa, Mallorca.

Beskrivelsen av hotellet og dets tjenester via ving.no og annet materiell stemmer ikke med de faktiske forhold.

Uhell kan skje, men klager mener at Vings og hotellets håndtering var klanderverdig og påpeker manglende rutine og dårlige løsninger. Det var feil på hotellets materiell som var direkte årsak til skaden.

At reiseforsikringsbevis «ikke er akseptert» av Vings/hotellets lege er så viktig at det må opplyses om på forhånd.

Betjeningen i bassengbaren ved Bouganvilla var meget lite imøtekommande og serveringen gikk sakte. Den eldre damen var også frekk mot gjestene og slang kommentarer, gestikulerte tydelig - spesielt mot barn som forsøkte å bestille, men kanskje ikke var så stødige i engelsk.

Betjeningen ved buffeen var flere ganger vel ivrige med å rydde vekk maten. Meget irriterende og dårlig service.

Klager kontaktet Vings servicetelefon og det ble sendt en person for å se på skaden. Men ikke på noe tidspunkt ble det sagt at dette kostet penger - uansett var det en feil på hotellets materiell. Personen som kom ble informert om at klager hadde forsikring og helsetrygdekort, men hun sa heller ingenting om at det ikke gjaldt for tjenestene hun tilbød.

Klager fikk til slutt en regning på € 240 som klager fikk beskjed om måtte gjøres opp i kontanter, noe klager nektet å betale fordi de hadde forsikring,

For å komme til legevakta bestilte klager taxi via resepsjonen. Klager ble fortalt at taxituren kostet rett i underkant av 3,5 euro.

Klager måtte betale 8 euro den ene veien og 10 euro tilbake, nesten 3 ganger prisen som naboene hadde betalt. Klager fikk ingen kvittering.

Klagers opprinnelige krav var kr 10.000. De reduserte dette senere til kr 6.000 i håp om å få en enkel avklaring på saken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Sunwing Cala Bona Beach er et populært familiehottell Ving vurderer til 4 vinger. Hotellet scorer 4,4 poeng av 5 mulige i kundeundersøkelsen, basert på svarene fra 8951 gjester sommersesongen 2015.

Komfortpakken ble levert til rommet noen timer etter ankomst. Av den grunn har Ving valgt å refundere halve kostnaden av pakken, kr 350.

Ving og de ansatte ved hotellet anbefaler leger og sykehus som igjen er anbefalt av SOS International. Mange av de legene og sykehus Ving henviser til kan godta de vanligste forsikringene vi har i de skandinaviske land, men langt fra alle. Oftest betaler man regningen på stedet og gjør opp med forsikringsselskapet senere.

Ving viser for øvrig til vedlagte dokument; hotellbeskrivelse, utdrag fra skriftlig informasjon og svar på klagen sendt til Ving.

Klager har fått lege/sykehusregningen på 240 € dekket av hotellet, da de nektet å betale denne på stedet. Klager har utover dette fått refundert 350,- for komfortpakken som ikke ble levert til riktig tid, samt tilbud om et reisegavekort på kr 2.000 for en uheldig og negativ opplevelse i forbindelse med skaden.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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.

Pakkereisenemnda legger til grunn at klageren blant annet var misfornøyd med at solsenger ble holdt av ved bassenget, at det ikke var ledig bord på a la carte restauranten, at det var

skarpe kanter på en stol slik at han skar seg opp, at han mener at det var mugg på badet, og at han opplevde hotellbetjeningen som generelt uhøflige. I tillegg er han misfornøyd med måten han ble behandlet på etter at han skar seg opp. Han ble presentert for legeregningen og for drosje tur/retur legen.

Det er opplyst at de fleste av klagepunktene ikke ble tatt opp på stedet slik at arrangøren ikke ble gitt noen mulighet til å forsøke å løse problemene. Det som ble tatt opp, var skaden og behandlingen av denne. Nemnda har ikke noe å bemerke til det som har fremkommet i den forbindelse. Klageren fikk legebehandling, som han i første omgang ble bedt om å betale selv. Dette er vanlig praksis. De som er uheldig og skader seg på ferie må i utgangspunktet betale for behandlingen selv, men har man reiseforsikring, kan bilagene på påførte utgifter sendes forsikringsselskapet, som vanligvis refunderer utleggene. Det samme gjelder krav på eventuell erstatning på grunn av ødelagt ferie. I dette tilfellet ser det ut til at hotellet dekket legeregningen fordi klageren ikke ville betale.

Feil og mangler skal tas opp mens man er på feriestedet for å gi arrangøren en mulighet til å rette opp manglene. Dette er ikke gjort her. Det er opplyst at klageren har fått tilbakebetalt halvparten av en komfortpakke fordi den kom for sent. Det er videre opplyst at hotellet har dekket legeregningen samt at arrangøren har tilbudt et reisegavekort på kr 2.000. Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*