

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forskjellige forhold under reise/opphold på Gran Canaria.

### Dato

03.09.2013

### Saksnummer

61/13P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 15.010,-**

**Tidsrom: 151212 - 221212**

**Reisemål: Gran Canaria**

### Saken gjelder:

Saken gjelder forskjellige forhold under reise/opphold på Gran Canaria.

**Klagerne anfører at de etter ankomst flyplassen den 15/2 først hadde problemer med å få komme med bussen til hotellet. Da bussen kom til stedet de skulle til, kjørte den forbi hotellet. Det oppsto da en diskusjon mellom den ene av klagerne (mannen) og bussjåføren, som ba dem forlate bussen.**

Da de ikke gjorde det, kjørte bussen et stykke videre og stoppet.

Der kom det to politimenn om bord for å kaste dem ut. Politimennene gikk brutalt frem og skadet den ene klageren (mannen) da han ba politimennene vise ID.

Det hele endte med at de måtte forlate bussen og ble stående igjen ute med bagasjen. De fikk deretter taxi til hotellet.

To dager senere fikk de opplyst av Vings representant at bussjåføren var innlagt på sykehuset med skade i armen. Samme dag hadde klageren legebesøk.

Et par dager senere, 19/12, var de på politistasjonen og anmeldte politivolden.

Den 20/12 ble de oppsøkt av en politimann, som beklaget hendelsen.

De hadde møte med Vings representant før de reiste hjem 22/12.

De krever full refusjon av reisens pris og dekning av alle utgifter - eventuelt ny tur og full refusjon.

**Ving har anført at årsaken til at bussen kjørte forbi hotellet, er at den ikke har lov til å krysse veien, men må kjøre til nærmeste rundkjøring og deretter tilbake på andre siden av veien. Sjåføren har anmeldt klager for å ha tatt hardt i hans arm og dyttet ham bakover i bussen. Han ringte derfor også til politiet.**

Sjåførens legeattest viser at skulderen var kommet ut av ledd. Klagernes møte med politiet er ellers utenfor Vings kontroll.

#### **Nemnda bemerker:**

Reglene for reklamasjonsnemndas saksbehandling fremgår av Avtale av 4/12 2006 mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av reisegarantifondet. Etter pkt.8 c) kan nemnda avvise en klage dersom saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller saken forøvrig ikke egner seg for behandling i nemnda.

Saken her dreier seg i utgangspunktet om gjensidige beskyldninger om vold og skader påført ved voldelig oppførsel - henholdsvis fra en av klagerne og fra det lokale politi. Det er opplyst at begge voldsanklagene er politianmeldt.

Det er ikke mulig for nemnda å danne seg noen som helst selvstendig oppfatning av påstander og anførsler fra klagerne. Nemnda finner derfor at saken må avvises.

#### **Vedtak:**

Saken avvises.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, 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.*