

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. at datteren fikk støt fra brødristeren. Gulvet var så glatt at klager falt og ødela to mobiltelefoner. Dessuten hadde vannsklien skarpe kanter.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

256/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. at datteren fikk støt fra brødristeren. Gulvet var så glatt at klager falt og ødela to mobiltelefoner. Dessuten hadde vannsklien skarpe kanter.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to voksne, to 15-åringer og en 3-åring med innkvartering i to 2-romsleiligheter på Sunwing Side West Beach i perioden 08.08.15 - 23.08.15.

Klagers datter fikk strøm i seg på hotellet, noe klager tok tak i med en gang på hotellet, men hotellet var mer opptatt av brødristeren enn av datteren.

I bygg F var det så glatt i gangen at klager falt, noe som førte til at to mobiltelefoner ble knust.

På Vings nettsider fremgår det at dette er et 4 pluss hotell, noe klager mener ikke stemmer.

Det samme sa også hotell manageren som mente dette var et 3 stjerners hotell.

Vannsklien var rett og slett farlig for både barn og voksne.

Klager bestilte ekstra komfort fordi de ønsket å slippe enkelte ting i ferien. De mener det er for enkelt å bare betale tilbake dette tillegget etter hjemkomst.

Hver gang klager skulle klage til Ving, måtte de møte Vings representanter på hotellet og det var som regel midt på dagen slik at de ikke kunne få gjort noe av det de hadde planlagt.

Vannsklia på hotellet var farlig med skarpe kanter så de skrapte seg og kuttet seg opp. De klaget, men feilen ble ikke fikset før 2 dager før de skulle hjem. Bassenget var kvalmt og skittent. Det ble fremsatt klage til hotellet, men klager følte ikke at det hjalp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en Royal komfortpakke som innebærer at det ved ankomst til en av leilighetene vil være badekåper, blomster, frukt og snacks, brus og vann, øl og vin. I tillegg har de gratis

skift av badehåndkle og rengjøring og oppvask hver dag. Klager opplyste om at de ikke hadde fått komfortpakken. Hotellet ordnet opp dagen etter og klager fikk dette i begge leilighetene. Klager hadde bestilt en 14 dagers reise, men fikk ikke komfortpakken den siste uken. Komfortpakken kostet totalt kr 1.330 for 2 uker og Ving har refundert hele beløpet.

Hotellets resepsjon, Help Desk, er en forlenget arm av Vings reiselederservice. Help Desk er åpen hele døgnet og syv dager i uken. Ønsker kunden å snakke med en reiseleder kan kunden sende en SMS for å avtale møte eller ringe til Vings døgnåpne telefon. Passer ikke tiden som blir foreslått fra Ving reiseleder, kan ny tid avtales.

Klager informerte ikke Vings reiseledere om at vannsklien er ødelagt. Den har i ettertid blitt nøye sjekket av Vings personale. Det ble ikke funnet skarpe kanter.

Sunwing Side West Beach er et hotell Ving karakteriserer med 4+ vinger, noe de beskriver i sin Reiseinformasjon som: Bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet.

Det finnes ikke noe universalt klassifiseringssystem for hoteller, noe som betyr at kravene til stjerner kan variere fra land til land. Klassifiseringen er ikke utelukkende basert på rommets/leilighetens beskaftenhet, men også på bostedets beliggenhet og fasiliteter. En viktig del av Vings klassifisering er basert på gjestenes tilbakemelding. Dette gjøres blant annet gjennom et spørreskjema som gjestene fyller i etter hjemkomst. Resultatene evalueres ukentlig. Dette hotellet får 4,5 poeng basert på svarene til 6.241 gjester. 5 er høyeste mulige poeng.

Ving vurderer ikke korridorene på Sunwing Side West Beach som uforsvarlig glatte og er ikke kjent med at slike hendelser har forekommet tidligere. Et slikt fall er å regne som et uhell og Ving kan ikke imøtekomme refusjon av ødelagte telefoner som følge av fallet.

Ving beklager at klagers datter fikk støt av brødristeren og har kompensert med en dagsandel av reisens grunnpris, kr 1.600.

Ving bekrefter at klager var i kontakt med reiseleder den 09.08.15 angående feilaktig informasjon om komfortpakken fra Ving før avreise. Dette ble løst dagen etter, slik at klager fikk komfortpakke for begge rom. Senere er det registrert at dette ble ordnet bare for en uke og ikke for begge. På grunn av dette har Ving tilbudt å refundere beløpet klager har betalt for komfortpakken, kr 1.330. Videre er det registrert at klager har tatt opp flere forhold som ikke levde opp til forventningene, med reiselederne på stedet den 18.08. Dette gjaldt blant annet at klager fikk to håndklær i stedet for tre, uklare TV kanaler, størrelse på badekåpe, strømvavbrudd og renhold av basseng. Dette ble rapportert videre til hotellet for snarlig løsning og tiltak.

Ving har gitt klager en kompensasjon på kr 2.930.

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.

Nemnda har merket seg at det som ble betalt for komfortpakken er tilbakebetalt og at det er gitt en kompensasjon for uhellet med brødristeren. For øvrig er Ving av den formening at klageren har fått det han betalte for.

Nemnda ser denne siden av klagen noe annerledes. Når en gjest er villig til å betale ekstra for ekstraytelser er ikke saken ute av verden hvis betalingen for det som uteble blir refundert. Hvis en person har bestilt oppgradering til 1. klasse og får turistklasse er vedkommende neppe fornøyd selv om ekstrabeløpet refunderes. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 10% av reisens pris fordi han ikke fikk den ferien han hadde inngått avtale om, og som han hadde betalt for.

Ut fra bildene av vannsklien legger nemnda til grunn at den ser ut til å ha en skarp kant på et rør som støtter en av skliesvingene. Det er vanskelig for nemnda å avgjøre om den firkantede metallbiten sitter på et sted som det er lett å komme bort i når sklien benyttes. Nemnda antar at den ikke gjør det, for i så fall ville trolig mange ha skadet seg. I et slikt tilfelle ville antagelig sklien ha blitt strengt. Det er opplyst at det er representanter fra arrangøren tilstede hver dag døgnet rundt og at man kan ringe eller sende SMS for å få kontakt.

Nemnda er enig med arrangøren i at det å falle i gangen er et hendelig uhell som man eventuelt må ta opp med forsikringsselskapet. Det er opplyst at Ving har hatt over 6.000 gjester på stedet og at det ikke er opplyst fra noen av de andre gjestene at gulvbelegget i gangene har ført til uhell. Det samme gjelder kanten på sklien.

Nemnda er videre enig i den fremstillingen som fremkommer i arrangørens brev når det gjelder hotellklassifisering.

Nemnda finner etter dette at klageren bør få et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 2.300. Beløpet kommer i tillegg til det som tidligere er tilbakebetalt for komfortpakken, samt det som er utbetalt i forbindelse med at klagerens datter fikk elektrisk støt.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 2.300.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.*