

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Sunwing Resort Arguineguin, 12. - 26. februar 2010. Krav om prisavslag og erstatning som følge av skade i basseng.

Dato

..

Saksnummer

52/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 43.500

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Sunwing Resort Arguineguin, 12. - 26. februar 2010.

Krav om prisavslag og erstatning som følge av skade i basseng.

Klager har i det vesentlige anført:

Mandag 22. februar trådte klagers datter på en ødelagt/brukket flis i bassenget, slik at hun fikk et bløende kuttsår under foten.

Foten hovnet opp, og datteren kunne ikke bade etter at skaden oppsto.

Klagerne oppsøkte lege, og legen sa at det ikke var første gangen de hadde behandlet skader oppstått i dette bassenget. Hendelsen påvirket også resten av familien fordi hun ikke kunne komme seg frem på egenhånd.

Klagerne krever et prisavslag på kr 20.000, som tilsvarer halve kjøpesummen, som igjen tilsvarer ca siste halvdel av ferien. Mangelen var videre til vesentlig ulempe for klagerne, og de krever derfor en kompensasjon på kr 40.000 i tillegg.

Det vises før øvrig til klagerne's brev med fotografier.

Ving i det vesentlige anført:

Ving beklager det uheldige utfallet siste del av oppholdet skulle få for klagerne da datteren skadet foten. Hotellet ble bygget i 1986 og vedlikeholdes løpende.

Det gjennomgikk større renovering i 2003 og 2006. Hotellets basseng, som utgjør mer enn 1000 kvm, vedlikeholdes også løpende.

Hotellet sørget for oppfølging av skaden ved førstehjelp og ved registrering av skaden.

Dersom man er uheldig og blir utsatt for sykdom eller skade under et ferieopphold, vil dette være en sak for reiseforsikringen.

Ving finner ikke å kunne etterkomme kravet. Ving har gitt en gavesjekk på kr 5.000.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Ving har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas uttalelse gis på bakgrunn av de opplysninger som er fremkommet tidligere.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers datter skadet seg på en sprukket/ødelagt flis i bassenget.

Skaden skyldtes således en sprukket/ødelagt flis og kan følgelig ikke betegnes som et hendelig uhell. De reisende må etter nemndas vurdering kunne forvente at hotell/basseng er i orden. Det må anses som en mangel ved reisen at det ikke var tilfellet.

Klager har gitt en beskrivelse av følgende av skaden. Ving har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at utbyttet av oppholdet ble forringet som følge av manglene/skaden.

Under henvisning til pakkereiseloven § 6-2 og § 6-4 anbefaler nemnda at klagerne gis en kompensasjon på kr 5.000 mot at gavekortet returneres/ugyldiggjøres.

Ved vurderingen av beløpets størrelse har nemnda tatt i betraktning at størstedel av ferien var gjennomført da skaden inntraff, samt at det må være grunn til å tro at klagerne hadde utbytte av resten av ferien til tross for skaden.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr 5.000 mot at gavekortet returneres/ugyldiggjøres.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anita Agnemyr, Detur Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.