

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av merutgifter etter hjemkomst grunnet skade.

Dato

18.06.2019

Saksnummer

2019-01723

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person - Peru med Amazonas i perioden 07.11.2018 - 19.11.2018. Totalpris kr. 40.530.

I dagsprogrammet fremgikk at det at deltakerne dag fem skulle besøke storslagne inkaruiner og vandre på ekte inkastier. Etter klagerens syn ble de i stedet for å vandre, "kjeppjaget", noe som resulterte i klagers benhinnebetennelse.

Klager krever refusjon av medisinske utgifter for behandling av benhinnebetennelse som var resultat etter en "vandretur" i høy fart 3.500 meter over havet. Klager mener skaden er forvoldt av Escape Travel pga. uforsvarlig behandling av eldre deltakere på turen. Klager skriver at reiselederen sa til guiden at "alle skulle med", så klager hadde ikke noe valg. Klager mener da at ansvaret må ligge hos Escape Travel.

Klager krever refusjon av utlegg for legeutgifter, medisin og fysioterapi, totalt kr. 3.658.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Utflukten dag fem dreier seg om et tilbud til gruppen om en vandretur. Turen er beregnet til 1,5 timer og er lagt inn i programmet da den gir en ekstra opplevelse for den som blir med. Alternativet til turen er å bli med bussen, da Escape Travel ikke kan forvente at vandreturen passer for alle som har meldt seg på en tematur. Escape Travel viser i den forbindelse til reiseleders rapport. Reiselederen har vært med på denne turen flere ganger og viser til at han alltid gir informasjon om alternativene. Også i dette tilfellet ble alle deltakerne informert, inkludert klager.

Det kan synes som om klager burde ha valgt bussalternativet siden turen var anstrengende for henne. Hun ble hengende etter gruppen, og Escape Travels lokale guide gikk bakerst sammen med klager for å hjelpe og oppmuntre henne gjennom utflukten hun hadde valgt å delta på. Det hører med til historien at Escape naturligvis ikke «pisker» sine deltakere gjennom en tur. Men følelsen av «stress» kan kanskje komme når man blir gående bak gruppen, blir hengende etter og dermed også kanskje går noe raskere enn det man ville ha gjort om man gikk en tur alene.

Den 17. oktober 2018 ble reiseinformasjon sendt til deltakerne med praktiske råd og tips. Her vises det blant annet til punktet hvor tursekk er nevnt, samt en påminnelse om høyden og hvordan forholde seg. Dette var ingen aktiv ferie, men en opplevelsesferie og temareise. Escape Travel har mange godt voksne med på tur, men alder alene er ingen indikasjon på form, hvordan man opplever reisen og eventuelle utflukter man deltar på. Alle deltakere reiser og deltar på eget ansvar.

Med bakgrunn i ovennevnte og rapporten fra reiseleder, mener Escape at de har overholdt sin informasjonsplikt både før og under turen. Escape Travel er også av den oppfatning at forholdene rundt dag fem er lagt til rette for gruppen med et bussalternativ til gåturen.

Escape Travel viser til at deres klagefrist er på to uker etter hjemkomst og at kunden først klaget fire måneder etter hjemkomst. Dette fremkommer i Escape Travel sine reisebetingelser under punktet om "Mangler ved reisen".

Medisinske utgifter i forbindelse med skade/uhell på reise dekkes normalt av reiseforsikringen. Escape Travel anbefaler klager å ta kontakt med sitt forsikringsselskap og søke om refusjon av utgiftene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerker

Pakkereiseloven § 26 om den reisendes reklamasjonsplikt slår fast at den reisende uten ugrunnet opphold skal underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen.

Det gjelder ingen formkrav ved den reisendes reklamasjon, men den reisende vil ha bevisbyrden for at det faktisk er reklamert og når reklamasjonen ble fremsatt. At underretningen skal gis "uten ugrunnet opphold" tilsier at den reisende må reklamere så snart det er praktisk mulig.

Retten til å reklamere faller imidlertid ikke bort selv om man reklamerer senere, jfr. Prop. nr 54 (2017 - 2018) side 119. Sen reklamasjon kan imidlertid få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre.

I den foreliggende sak er det krevd erstatning for utgifter til behandling av benhinnebetennelse som klageren hevder at hun ble påført fordi hun deltok på en vandretur i Peru. Retten til reklamasjon er etter nemndas syn i behold. Tidligere reklamasjon ville neppe ha redusert tapet. Etter foreldelsesloven er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år. Fristen løper fra den dagen fordringshaveren tidligst hadde rett til å kreve oppfyllelse.

Arrangøren har en kortere reklamasjonsfrist i sine reisevilkår. Dette er i strid med pakkereiselovens preseptoriske regler og kan derfor ikke påberopes.

Nemnda legger til grunn at alle som deltar på en reise i utgangspunktet selv velger hva de vil delta på. Når man er på en rundreise og forflytter seg fra sted til sted, slik som i denne saken, må man selvsagt reise med busser og andre transportmidler som forflytter deltakerne mellom destinasjonene. Sightseeing, vandringer etc. deltar imidlertid de på som har interesse av det og er i fysisk form til det. Nemnda har merket seg at det var mange godt voksne deltakere på turen, og ut fra dokumentene kan det se ut til at klageren er den eneste som har klaget over opplegget på vandreturen.

Etter nemndas syn må den enkelte selv bedømme hvilken form vedkommende er i, blant annet sin egen dagsform. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at alle deltakerne fikk beskjed om at de måtte delta på vandringen, og antar at det må bero på en misforståelse når klageren oppfattet det slik.

Etter nemndas syn ligger ikke saken slik an at klageren kan kreve sine behandlingsutgifter erstattet av arrangøren. Det er imidlertid mulig at klagerens reiseforsikring dekker slike utgifter.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)