

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Elvecruise i Russland, 1. - 11. september 2009. Krav om kompensasjon grunnet feilbehandling av cruisets lege.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

23/10

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 42.146

Saken gjelder:

Elvecruise i Russland, 1. - 11. september 2009. Krav om kompensasjon grunnet feilbehandling av cruisets lege.

Klagerne har i det vesentlige anført:

I Apollos egen cruisebeskrivelse på nett står det at man har lege om bord.

På første kveld om bord ble den russiske skipslegen presentert på scenene av Cruise Director, og de som måtte bli syke ble eksplisitt anmodet om å ta kontakt med ham. Han ble presentert sammen med reiselederne som et fullverdig medlem av Apollo-teamet, men det ble ikke sagt at han bare snakket russisk.

Klagers samboer kontaktet legen etter et flottbitt. Den behandling hun fikk viste seg uriktig, og store deler av reisen ble ødelagt.

Ved hjemkomst ble det konstatert borrelia-infeksjon.

Klagerne krever kompensasjon for feilbehandlingen. De forbeholder seg videre retten til å komme tilbake til saken om infeksjonen skulle fortsette å utvikle seg negativt over lang tid.

Klagerne kan ikke forstå at Apollo kan fraskrive seg ansvaret for personale som leies inn som en del av skipets service overfor Apollopasasjerer.

Klagerne kan heller ikke forstå at man kan ha en lege som ikke kan et ord engelsk på en båt med 120 norske pensjonister.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Legen om bord er ikke en del av Apollos reiselederteam eller reiseledere.

Han er en lege ansatt av rederiet. Apollo kan ikke ta ansvar for eventuell feilbehandling.

Apollo oppfordrer dog alle gjester til å kontakte reiselederne om bord når det oppstår problemer. De vil alltid være tilgjengelig og hjelper alle gjester som ønsker det ved legebesøk. Det er beklagelig at klagerne ikke oppsøkte Apollos reiseledere når de selv var i tvil om den behandling som ble gitt, slik at eventuelle videre undersøkelser kunne bli gjort.

Apollo finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Dersom mangler ved pakkereisen fører til at kunden lider tap, kan dette kreves erstattet av turarrangør. Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf pakkereiseloven § 6-4.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det var lege på båten, slik det fremkommer av Apollos informasjon.

Det er ikke informert om at legen kunne engelsk. Etter nemndas vurdering hadde man heller ikke grunn til å forvente at legen snakket engelsk eller for den saks skyld skandinavisk. Det man imidlertid kunne forvente var at Apollo eller skipet ville være behjelpelig med tolking om nødvendig. Nemnda er etter dette av den oppfatning at det ikke var noen mangel ved reisen at legen kun snakket russisk. Nemnda legger til grunn at klagerne ville fått hjelp til tolking av Apollo om de hadde ønsket det.

Nemnda har ikke forutsetninger for å vurdere om legen feilbehandlet klagers samboer eller ikke. Ut fra de foreliggende opplysninger synes det imidlertid ikke som om Apollo er å laste i sakens anledning. Etter nemndas vurdering kan ikke Apollo være ansvarlig for eventuelle feil legen måtte gjøre. Legen var ikke ansatt i Apollo, og det foreligger ikke opplysninger som skulle tilsi at Apollo kan lastet for å tilby sine gjester cruise med denne legen om bord.

Nemnda er etter dette at det ikke foreligger noen mangel ved pakkereisen.

Det er følgelig ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.