

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder ulykke i bassenget, Alanya.

### Dato

..

### Saksnummer

145/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 17.894 nok

### Saken gjelder:

Saken gjelder ulykke i bassenget, Alanya.

**Klager anfører at da hennes sønn og hans venn lekte i skliene i bassenget, skled de inn i en nederlandsk dame som ble kastet inn mot bassengkanten.**

Damen var gravid i 5. eller 6. uke, og hun skadet øyet og måtte opereres.

Star Tours representant sa at det ville bli utarbeidet en rapport angående sikkerheten på hotellet og at politiet ville bli koblet inn på grunn av forsikringsoppgjør og personskade. Etterpå ble de kontaktet av resepsjonen og bedt om å møte på politistasjonen. Dette ble en ubehagelig opplevelse, og guttene ble truet med fengsling og ble fratatt passene. Dagen etter måtte de møte i et rettsmøte for avhør, men ved hjelp av forsvarer og tolken ble hendelsen av dommeren karakterisert som et uhell.

Klager mener at turarrangørs stedlige representant kunne ha bistått på en bedre måte i stedet for å skape ytterligere problemer og kaos. Hele reisefølget fikk turen ødelagt. Star Tour utførte ikke det som kunne forventes, og klager krever hele reisens pris refundert.

**Star Tour mener deres oppfølging på reisemålet ikke har vært mangelfull.**

Skjer det uhell og ulykker, har Star Tours medarbeidere kun en rolle som formidler. Det er heller ikke noe krav om at de behersker det lokale språket.

I dette tilfelle ble det gjort det som skulle gjøres - de kontaktet DU og skaffet en kontaktperson og sørget for at klagers forsikringsselskap ble kontaktet og guiden skaffet en tolk som kunne være med i retten.

### **Nemnda bemerker:**

Når uhell og ulykker skjer under en pakkereise, har de reisende en naturlig forventning om at turarrangørens representanter bistår ved å formidle kontakt med lege/sykehus/tolk/advokat eller hva som måtte være aktuelt i det enkelte tilfelle.

Noen rolle utover det å formidle slik kontakt har turarrangør ikke, jf. informasjon om dette på Star Tours nettsider, som også er på linje med det andre turarrangører praktiserer. Det er intet i pakkereiseloven eller i Alminnelige vilkår for pakkereiser som pålegger en turarrangør plikter utover dette.

Basert på klagers beskrivelse av det som fant sted og redegjørelsen fra Star Tours stedlige representant finner nemnda at turarrangør har gitt slik bistand som de reisende kunne ha berettiget forventning om. Nemnda finner da at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.*