

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon og menerstatning etter påført nakkeskade i hotellets SPA avdeling.

Dato

20.09.2017

Saksnummer

2017-01418

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Hotell Marriott Renaissance Golden View, Sharm El Sheikh, med All Inclusive i perioden 02.04.2017 - 09.04.2017. Totalpris kr. 12.590.

Amisol Travel markedsfører Marriott Renaissance som et fem stjerners hotell med aktiviteter som egen SPA avdeling. Under Hotellkjeden Marriott fremgår det at hotellet har en Full Service SPA avdeling. Klager anfører at dette skulle tilsi fullverdige og seriøse SPA tjenester hvor det tas ansvar for feil behandling og skader kunder blir påført.

Ifølge klager ble hun utsatt for en nakkemanipulasjon av en massør på Hotell Marriotts Spa avdeling i Sharm El Sheikh 08.04.2017. Til tross for at både selger og massør ble fortalt at hennes nakke ikke skulle røres under behandlingen med noen form for brå bevegelser eller manipulasjon av nakken, ble dette ikke etterfulgt av massør.

Nakkemanipulasjongrepet som ble utført på klager i avslappet tilstand, er ikke noe man utfører på en kunde som har bestilt manikyr, pedikyr og massasje som var en del av en Spa-pakke. Det er særdeles graverende når det i tillegg utføres på en nylig nakkeoperert person, utført 25.01.2017 på Rikshospitalet, som det tydelig ble informert om på forhånd. Klager har fått påvist ny skade i nakken etter MR undersøkelse 12.04.2017 etter hjemkomst. Klager mener at både Amisol som turoperatør og hotellkjeden Marriott har et forpliktende ansvar for det de markedsfører som tjenester, aktiviteter og tilbud overfor reisende på overnattingsteder. De kan ikke fraskrive seg ansvar når en skade er oppstått på hotellet de selv anbefaler og markedsfører med egen Spa avdeling og full Service Spa tjenester.

Klager anfører at det er helt korrekt at det er et avvik mellom hva hotellets Spa avdeling mener skjedde og hva som faktisk skjedde. Klager mener hotellets ledelse prøver å dekke over skaden og benekter de faktiske forhold. Hotellets SPA avdeling fremstår både som uærlige og er ingen full service SPA avdeling.

Klager krever kompensasjon for påført nakkeskade ved hotellets SPA avdeling og tap av arbeidsinntekt etter at hun ikke kan gå tilbake til arbeid som planlagt den 01.08.2017 etter endt rehabilitering.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Amisol viser til rapporten fra sine reiseledere med redegjørelsen fra hotellet. Uttalelsene fra hotellets side står ikke i samsvar med hva klager skriver om hva som skjedde under behandlingen.

I følge rapporten Amisols medarbeidere på stedet utarbeidet etter å ha kontaktet SPA avdelingen, ble den første SPA behandlingen foretatt 04.04.17. Da ble ikke massøren gjort oppmerksom på at klager nylig var nakkeoperert. Først da den andre behandlingen ble bestilt, ble massøren gjort oppmerksom på nakkeoperasjonen. Hun var da veldig forsiktig med massasjen. Ifølge massøren fikk klager vondt da hun skulle snu seg over fra maven til ryggen, men ønsket likevel å fortsette behandlingen. Ifølge rapporten ga klager signal om at hun fikk mer vondt under behandlingen og at smertene tiltok. Som følge av dette fikk klager tilbud om gratis pedikyr. Da behandlingen var ferdig, startet klager forhandlinger om betalingen og dette endte med at klager fikk hele behandlingen gratis.

Av Amisol har klager kjøpt en reise inkludert fly og hotell, Hotel Marriott Renaissance All Inclusive. I bestillingen inngår ikke SPA behandlinger. SPA behandlingene ble bestilt av klager på hotellets SPA avdeling på stedet. Aktiviteter, tjenester og varer kjøpt på reisemålet, utenom Amisol sitt program, kjøpes på kundens eget ansvar.

Dagen etter siste SPA behandling, 09.04.17 var det hjemreise. Klager nevnte ikke noe til Amisols reiseleder på bussen eller på flyplassen om opplevelsene som ble beskrevet per e-post til Amisol Travel. På flyet fra Sharm el Sheikh til Oslo fulgte også en reiseleder som heller ikke ble orientert om hendelsen.

Amisol Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for å yte kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

Nemnda har gjennomgått de tilsendte dokumenter. Pakkereisen som ble bestilt og betalt til Amisol Travel besto av flybilletter og et dobbeltrom med havutsikt samt transfer til og fra flyplassen.

Det fremgår av billetten at klageren bodde på Hotell Marriot Renaissance Golden View i Sharm El Sheik i Egypt. Hotellet har en spa-avdeling og klageren bestilte og fikk utført flere behandler der.

Slike tilleggsytelser som klageren selv velger å inngå avtale om, er ikke en del av pakkereisen. Hvis man blir påført skade vil i et slikt tilfelle et eventuelt erstatningskrav måtte rettes til hotellet eller til spa-avdelingen, avhengig av om spa-avdelingen er en egen virksomhet som eies og drives av en annen næringsdrivende enn hotellet.

Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning i det tilfelle som dette.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)