

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon da klager måtte avbryte reisen pga. graviditet.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

45/16P

Tjenesteyter

Hvitserk AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon da klager måtte avbryte reisen pga. graviditet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte tur til Machu Pichu, Peru sammen med sin samboer i perioden 01.10.15 - 16.10.15.

Klager avbrøt reisen da hun kom til Amsterdam pga. sin graviditet, mens samboeren fortsatt reisen. Klager viser til at Hvitserks medarbeider i utgangspunktet sa at turen kan tilpasses en person i en slik tilstand. Klager ble ikke på noe tidspunkt før avreise frarådet av Hvitserk å delta på turen. På avreisedagen ble turoperatørs lege kontaktet av turleder, lege frarådet klager å delta på turen. Klager mener at turoperatøren burde ha rutiner for å kontakte lege eller be turdeltagere i slike tilstander ta kontakt med egen lege.

Klager mener Hvitserk som reiseoperatør må ha andre rutiner ved slike tilstander enn det de i dette tilfellet har vist.

Klager krever noe økonomisk kompensasjon ettersom dette var en relativt dyr tur. Klager forstår at hun var sent ute med å informere om sin graviditet og at hun ikke kan forvente hele beløpet refundert. Klager informerte om sin graviditet for sent for å kunne avbestille sine flybilletter.

Dersom Hvitserk hadde hatt sine rutiner i orden og umiddelbart fortalt klager at hun ikke burde deltatt, hadde klager sluppet uker med grubling og bekymring frem og tilbake. Dessuten hadde hun sluppet å begynne turen og klagers samboer hadde sluppet å måtte ta et valg på 5 minutter i forhold til om han skulle fortsette turen uten sin gravide samboer eller om han skulle avslutte turen han også.

Klager krever at Hvitserk forbedrer sine rutiner på alle sine turer. De mener at dette var en enkel tur som alle kan delta på. Dette er en tur de mener ikke er noe særlig medisinske kontraindikasjoner for å delta på, de fleste kan delta uavhengig av medisinsk tilstand. Dette

mener klager ikke er riktig. Som en så stor turoperatør bør de ha medisinske rutiner i forhold til alle tilstander da problemer kan oppstå på selv i utgangspunktet enkle fysiske turer.

Klager krever økonomisk kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Hvitserk har i det vesentlige anført:

Saken dreier seg om at klager ble gravid i perioden mellom hennes påmelding og turstart. Hvitserk ble orientert av klager om hennes graviditet den 16. september, to uker før turstart den 1. oktober. Klager sa da at hun hadde snakket med sin lege som mente at det skulle gå fint å gjennomføre turen. De som jobber på Hvitserk-kontoret griper normalt sett ikke inn og reverserer avgjørelsen når en lege har gitt klarsignal til å dra.

I Hvitserks reisebetingelser fremgår det at gjestene ikke har krav på refusjon når avmeldingen er Hvitserk i hende mindre enn 30 dager før avreise. Klager fikk disse betingelsene ved påmelding i mai 2015. Hvitserk tilbød likevel kompensasjon på 5% av turprisen for å løse saken i minnelighet.

Hvitserks kontormedarbeidere har ikke medisinsk utdanning. Hvitserk mener gjestene må snakke med sin fastlege/legekontor ved medisinske problemstillinger, slik at de får de riktige rådene. Først og fremst mener Hvitserk det er gjesten selv som er ansvarlig for vurdering av sin egen helse og om man er i stand til å delta på deres turer. Dette framkommer av Hvitserks reisebetingelser. Det vil være et alt for stort og urimelig ansvar og pålegge Hvitserks salgs- og kontormedarbeidere å opptre som leger og gi gjestene medisinske råd knyttet til deltagelse på turene.

På turen til Peru er det gjestene selv som må vurdere om man har de fysiske forutsetningene som er nødvendig for å kunne delta på turen som ble beskrevet slik på Hvitserks nettside: «(Kategori 3) Her skal vi slite litt for å nå turmålet - men med grei grunnform og pågangsmot, er dette turer vi mener de aller, aller fleste kan klare. Har du gått fra hytte-til-hytte i fjell-Norge, eller er innom treningssenteret mer enn to ganger i måneden bør du være i god nok form til å være med på våre 3-er turer. På mange av turene bor vi i telt eller flere netter på enklere hytter. Noen av etappene kan være tøffe. På fjellturer med denne graderingen er det ofte en krevende toppnatt der det kan bli kaldt og hvor du kjenner at du er oppe i tynn luft.»

Det ble flere steder i turbeskrivelsen på turens nettside <http://www.hvitserk.no/turer/egne/inca-trail-and-machu-picchu-m-salkantay/> opplyst om den forholdsvis høye høyden deler av turen gikk i. Et googlesøk på «gravid i høyden» gir 117.000 treff og der aller fleste og mest relevante av disse fraråder gravide å reise i høyden.

Klagers begrunnet sin sene avmelding med hennes fastleges ferieavvikling og at hun ikke hadde tid til å sjekke ut hvorvidt hennes egen helsetilstand gjorde at hun ikke kunne eller kunne dra på tur. Hvitserk kan ikke lastes økonomisk for dette. Hvitserk kan heller ikke lastes for at klagers fastlege ikke valgte å rådføre seg med en ekstern part med større kompetanse på dette feltet, enn det fastlegen selv hadde om problemstillingen.

I reisebetingelsene klager fikk ved påmelding fremgår også Hvitserks avbestillingsregler spesifisert. Da klager første gang tok kontakt med Hvitserk og diskuterte graviditeten, var

30 dagers fristen for lengst passert og klager hadde dermed ikke krav på kompensasjon dersom hun ikke ville delta på turen. Hvitserk hadde på det tidspunktet klager fortalte om sin graviditet allerede betalt kostnader for turdeltagelse til lokal operatør, trekking-tillatelser i Peru, oversjøiske og lokale flybilletter etc. Turen hadde vært fulltegnet i lang tid, men kort opp mot avreise var det også umulig å selge klagers plass videre til andre og det var umulig å la andre overta klagers Inkatrail-tillatelse. Ferieavviklingen hos klagers fastlege er noe Hvitserk ikke kan stå ansvarlig for og det kan derfor dessverre ikke overstyre Hvitserks regler for refusjon.

Hvitserk tilbød klager å refundere 5 % av turens pris - i tillegg til at de tidligere har dekket klager returbillett fra Amsterdam. Hvitserk understreket da at dette ikke kunne sees på som en innrømmelse av feil, men et forsøk på å løse saken i minnelighet. Klager aksepterte ikke dette tilbudet innen fristen og oversendte saken til Pakkereisenemnda. Hvitserks tilbud er derfor ikke lenger gjeldende og begrunner avslaget med den sene avbestillingen.

Det vises for øvrig til brev fra Hvitserk.

Nemnda bemerker:

Nemnda kan ikke se at klageren har krav på kompensasjon i et tilfelle som dette.

Hvilke hensyn en gravid bør ta i forhold til strabasiøse reiser er noe den enkelte selv må finne ut av. Arrangøren kan ikke være ansvarlig for å konsultere lege på vegne av turdeltakere før avreise.

Nemnda er enig med arrangøren i at fastlegens feriefravær er saken uvedkommende. Det finnes en rekke privatpraktiserende spesialister som klageren kunne ha konsultert. Når klageren har unnlatt å gjøre dette, har hun selv ansvaret for det. Det fremgår av saken at da spesialister først ble kontaktet, både av fastlegen og av arrangøren, ble klageren frarådet å reise.

Nemnda har merket seg at arrangøren betalte klagerens returreise fra Amsterdam til Oslo.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren blir gitt kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.