

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Brudd på omsorgssvikten fra Apollos side da klager ved et uhell knuste glasset i verandadøren. Klager krever prisavslag og ulempeerstatning.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

146/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Brudd på omsorgssvikten fra Apollos side da klager ved et uhell knuste glasset i verandadøren. Klager krever prisavslag og ulempeerstatning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise for familien på 2 voksne og 2 barn med innkvartering i to 1-romsleiligheter med balkong og utsikt mot bassenget på Columbus, Playa De Las Americas, Tenerife i perioden 15.02.15 - 01.03.15.

På dagen før avreise kom klager ved et uhell borti verandadøren i leiligheten, med den følge at glasset knuste. Klager beskriver det slik at døren på forhånd må ha vært skadet, i og med at foten hans ikke kom bort i døren med noe særlig stor kraft.

Klager gav umiddelbart beskjed til renholdspersonalet som igjen ba klager varsle om skaden i hotellets resepsjon. På vei til frokosten informerer klager om uhellet.

Etter frokost skulle klager tilbake til leiligheten for å pakke og gjøre seg klar for avreise. Forut for hjemreisen skulle de delta på et dykkearrangement som de hadde forhåndsbetalt med 150 euro. Da de kom til leiligheten, virket ikke nøkkelkortet. Klager kontaktet resepsjonen og fikk beskjed om at han måtte betale 500 euro for nytt vindu og 100 euro i bot.

Som det fremkommer i reiselederrapporten forsøkte klager å betale for skaden ved å forsøke seks ulike kredittkort, til tross for at han mente ulykken skyldtes et hendelig uhell. Klagers kredittkort ble avvist. I og med at det var kort tid før flyavgang, åpenbare språkproblemer med hotellets resepsjonist og familiens bagasje og pass ble tilbakeholdt, burde Apollo håndtert situasjonen på en annen måte før politiet kom og traff sine avgjørelser. En må også kunne forvente at Apollo har personale tilstede som behersker det lokale språket. Sett i lys av det relativt lille beløpet og den fastlåste situasjonen, med mindreårige barn som vitner, burde

Apollo ha rutiner for å håndtere en slik og lignende situasjon på en annen måte, slik at klager ikke risikerte å miste flyet tilbake til Norge.

Uansett om verandadøren ble knust ved et hendig uhell eller uaktsomhet fra klager, gjelder hans klage brudd på omsorgsplikten fra Apollos side.

I en situasjon som denne, hvor det omtvistede beløp tross alt ikke er større, hvor klager har forsøkt å betale, burde Apollo stått inne for reparasjonsomkostningen overfor hotellet, og deretter håndtert saken direkte med klager etter hjemkomst. Dette særlig med tanke på konsekvensene for familien om de ikke hadde rukket flyet og med tanke på belastningen det var for barna å se sin far bli hentet av politiet.

Klager krever å få refundert utgiftene til dykketuren og en taxiutgift, totalt 175 euro, samt en ulempeerstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo har i det vesentlige anført:

Apollos oppfatning er at en slik skade ikke kan oppstå ved at man ved et uhell «kommer borti» verandadøren. Alle rom er nyrenoverte, og det er derfor svært tvilsomt at døren var skadet.

Apollo mener derfor at klager må stå for den kostnaden som påløp for å reparere glasset. Enhver reisende er ansvarlig for sine handlinger og kan ikke forvente at en turoperatør skal stå ansvarlig for kostnader som påløper pga. den reisendes handlinger, selv om disse er gjort med uaktsomhet.

Den forhåndsbestilte dykkerutflukten var ikke bestilt via Apollo. Klager hadde flyavgang kl. 14.50, og måtte være på flyplassen senest to timer før. Apollo finner det derfor noe underlig at de har bestilt utflukt til denne dagen, noe de anser ville være risikabelt å gjennomføre rent tidsmessig.

Det er korrekt at hotellet valgte å stenge av rommet til beløpet var betalt.

Alternativet var å kontakte politiet da hotellet så på dette som en meget alvorlig sak.

De ønsket dog å løse dette direkte med klager, men han valgte selv å kontakte politiet. Politiet fikk se skaden, og tok en avgjørelse deretter.

Da klager kontaktet Apollo ble rommet åpnet igjen, og reiseleder forsøkte å bistå i situasjonen på best mulig måte. I dette tilfelle kunne ikke reiseleder språket, og hadde derfor ingen mulighet til å oversette. Apollos spansktalende reiseledere befant seg på flyplassen. Reiselederen fungerer kun som et mellomledd i slike saker, og da politiet ble innblandet var det dessverre lite de kunne gjøre. Her er det da landets lover og regler som gjelder.

Slik Apollo ser det har reiselederne gjort det de kunne i denne saken.

De ordnet det slik at rommet ble åpnet, og at klagers familie fikk hentet ut bagasjen og reist til flyplassen.

Apollo forstår at dette var en ubehagelig opplevelse for hans familie, men det var klager selv som kontaktet politiet. På dette tidspunktet ble det da en sak mellom klager, hotellet og politiet. Reiselederne kan ikke overprøve politiets avgjørelse.

Da klager ankom flyplassen var Apollos reiseledere klar over at de ikke kunne holde han på destinasjonen/nekte ombordstigning. Dette er det kun piloten som kan gjøre. Hotellet ble informert om at de måtte følge opp denne saken videre med politiet. Reiselederne ga beskjed til innsjekking at klager og hans familie kunne reise hjem.

Apollo mener at det ikke er grunnlag for å refundere utgiftene eller gi økonomisk ulempeerstatning i denne saken.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

Nemnda bemerker:

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner at saken må være håndtert på en svært uheldig måte fra arrangørens side. Ingen knuser et vindu i en dør med vilje. Klageren hadde feriert i 14 dager med sin familie og skulle sjekke ut for å reise hjem samme dag. Flertallet finner det også rart at slike skader ikke dekkes over hotellets forsikring. Ethvert hotell må ha en forsikring, og flertallet går uten videre ut fra at forsikring er innkalkulert i romprisen.

Slik flertallet ser saken har hotellet handlet meget uprofesjonelt, og arrangøren burde, som en stor aktør, ta saken opp med hotellet med sikte på at ikke andre gjester blir utsatt for det samme. Å kreve 500 euro samt 100 euro bot for et knust vindu er etter nemndas syn over grensen til straffbar utpressing.

Flertallet er videre forundret over at en stor reisearrangør ikke har en spansktalende person til stede på et hotell på avreisedagen. Spansk er et verdensspråk som ansatte i turistnæringen i Spania bør beherske. Det sier sitt om situasjonen når gjesten tilkaller politiet for å komme ut av det uføret han er satt slik at han og familien kan rekke flyet hjem.

Flertallet finner etter dette at ytelsen fra arrangøren lider av en mangel, jfr. pakkereiseloven § 6-4, og at klageren kan kreve erstatning av arrangøren for det tapet han har lidt. I dette tilfellet har mangelfull bistand ført til at klageren ikke kunne delta på et forhåndsbetalt kurs samt til at han ble påført utgifter til drosje. Til sammen utgjør dette 175 euro som bør erstattes.

Det er videre krevd en godtgjørelse fordi den mangelfulle bistanden har voldt klageren vesentlig ulempe. Det er her tale om ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper, tort og svie. Flertallet viser til behandlingen på hotellet og deretter på flyplassen. Etter flertallets syn er behandlingen av klageren på flyplassen å karakterisere som trakassering. Arrangørens adferd er beskrevet i reiseleders vedlagte logg. Flertallet finner at klageren bør få kr 2.000 i erstatning for de ulemper behandlingen påførte klageren og hans familie.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, deler ikke flertallets syn i saken.

Skade som den reisende forvolder vil vanligvis dekkes av den reisendes reiseforsikring. Den reisende må selv legge ut for skaden og ta saken opp med sitt forsikringsselskap etter hjemkomst. Det var uheldig at klager ikke kunne gjøre opp for seg. I en slik situasjon bør det være mulig å få en betalingsutsettelse til etter hjemkomst.

Turoperatørene har spansktalende representanter på spansktalende reisemål. Det er imidlertid ikke et krav at alle reiselederne skal beherske dette.

I en situasjon hvor skade forvoldes kan det ta noe tid med avklaring rundt saken. Bransjens representanter kan derfor ikke se at kravet om refusjon for den bestilte utflukten som de ikke fikk deltatt på er berettiget.

Det er beklagelig at det ikke ble ordnet med en betalingsutsettelse. Bransjens representanter finner i den anledning en erstatning på kr 1.000 passende.

Ved vurdering av de reisende så gjøres dette av hensyn til sikkerheten om bord.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får erstattet 175 euro i direkte tap i forbindelse med hendelsen, og at han får utbetalt kr 2.000 på grunn av vesentlig ulempe som ble voldt ham og familien.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.