

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ulykke på hotellet.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2020-00888

Tjenesteytere

Dag Aasbø Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Novotel, Barra Beach, Brasil og cruise i Sør-Amerika på Fantasia i perioden 28.01.2020 - 10.02.2020. Totalpris 54 000 kroner.

Den første morgenen på Hotel Novotel skulle klager gå for å svømme kl. 10:30. Det var trangt mellom solsengene og bassengkanten. Mens hun skulle finne seg en solseng, gled klager ut i vannet fullt påkledd med en bærepose med blant annet sin mobiltelefon. Klager skadet benet. Klager har anført at hun meldte fra til reiselederen som tok saken opp med hotellets direktør. Han forklarte at dette mest sannsynlig kom av at det var benyttet rensemiddel kvelden før og at dette ikke var tørket. To av de andre gjestene skled også og den ene falt ut i vannet.

Klager hadde vondt i benet resten av ferien. Etter hjemkomst tok hun kontakt med sin fastlege og det viste seg at hun hadde fått et brudd i leddbeinet.

Ferien ble redusert både for klager og hennes samboers del.

Klager mener Dag Aasbø Travel burde ha reagert da hendelsen skjedde på hotellet klager bodde på gjennom Dag Aasbø Travel. Klager har selv kontaktet hotellet, men har ikke fått svar tilbake.

Klager krever refusjon av hotelloppholdet eller en ny tur. Klagers reiseforsikring har kun dekket utgifter til lege.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dag Aasbø Travel anfører at skader/ sykdom på reisen må klager ta opp med sin reiseforsikring. Det er lite reisearrangøren kan gjør i denne saken i forhold til hotellet da dette er en forsikringssak. Dag Aasbø Travel anbefaler klager å følge opp saken med sitt forsikringsselskap.

Dag Aasbø Travel AS mener klager ikke er berettiget erstatning fra deres side jf. klagers rettigheter gjennom pakkereiseloven

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Dag Aasbø Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Novotel, Barra Beach, Brasil og cruise i Sør-Amerika på Fantasia i perioden 28.01.2020 - 10.02.2020. Totalpris 54 000 kroner.

Klager falt ved bassengkanten på hotellet i Rio og skadet benet og fikk ved hjemkomst bekreftet brudd i leddbeinet. Det er noe uklart for nemnda hva som var årsaken til fallet, men det fremstår som at en mulig medvirkende årsak kan være at såpe ikke var tørket bort fra bassengflisene som gjorde disse ekstra glatte. Dette bekreftes av klagers opplysninger om at det var ytterligere to som falt på samme sted.

Det er alltid beklagelig når noen blir utsatt for en ulykkeshendelse på en ferietur fordi dette har lett for å forringe ferien. I dette tilfellet skled klager på en flis og falt. Fallet førte til brudd i leddbeinet.

Tjenesteyter har ikke påtatt seg ansvar.

Slik nemnda ser saken, er ulykker i løpet av en ferie en forsikringssak. Hvis ulykken medfører tap av feriedager for den forulykkede og eventuelle andre, er dette noe man må forelegge for forsikringsselskapet. Det samme gjelder eventuelle utgifter man blir påført i forbindelse med legebesøk, opptrening etc. Det at man sklir på en flis ved bassengkanten er etter nemndas syn ikke en slik ekstraordinær hendelse som kan føre til utvidet ansvar for arrangøren. Skulle vilkårene for dette foreligge, måtte noen ha utvist grov uaktsomhet, og nemnda kan ikke se at det kan anføres med det hendelsesforløp som er beskrevet. Det anbefales eventuelt å fremme kravet direkte mot hotellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)