

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning ved skade/sykdom i forbindelse med elektrisk støt i dusjen.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00361

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klageren bestilte reise for to personer med innkvartering på Hotel Aria, Skiathos, i perioden 20.08.2016 - 27.08.2016. Totalpris kr. 8.486.

Ved ankomst fikk klager tildelt et rom som kun hadde et lite vindu ved døren og var uten balkong.

De fikk bytte rom, og i det rommet de flyttet til, opplevde klageren elektriske støt i dusjen. De klaget til hotellet samme dag. De observerte en ledning fra viften ved dusjen som hang løst med en sukkerbit utenfor. De antok at dette var kilden til problemet. Hotellet gav tilbakemelding om at de hadde ordnet opp i problemet, men "nippingen" i dusjen fortsatte selv om de dusjet uten lys på badet for at det ikke skulle være strøm der.

Klageren hadde lite varmt vann og klaget 22.08.2016. Det var også dårlig neste dag. På ettermiddagen den 24.08.2016 fikk klageren beskjed fra hotellet om at de hadde ordnet med varmtvannet på rommet. Klageren fikk nå kraftige støt i dusjen og dusjhodet ble slengt ut av hånden hans i støtet. Dette resulterte i at han ble dårlig og sendt til legevakten. Klager har reagert på at en av personalet fra hotellet kom inn midt i undersøkelsen på legevakten. Han ordnet imidlertid med taxi tilbake til hotellet og klager fikk flytte til et annet rom.

Klageren hadde leid bil i 3 dager, men den fikk de ikke brukt. Apollo ønsket ikke å dekke utgiftene til leiebil da den ikke var leid gjennom Apollo.

Klageren har søkt forsikringsselskap om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning. Han ble sykmeldt etter hjemkomst.

Klager krever refusjon av reisens kostnader, samt godtgjørelse for vesentlig ulempe, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klageren.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren fikk støt i dusjen under oppholdet på Hotel Aria. Rommet ble avstengt inntil videre. I følge reiselederrapporten fikk klageren umiddelbart bytte rom. Apollo viser til følgende i reiselederrapporten:

«160826: Vi har pratet med hotellet och dom säger att dom hade bytt rum på gästerna direkt och skickat dom till läkaren. Har även ringt till läkaren som berättar att gästen kom in och sa att han hade duschat och känt en elektrisk stöt i 1sek från handtaget som han sedan tappat. Läkaren har kollat efter något märke och inte hittat något, allt är normalt. Läkaren säger att dom har gjort tester och att allt även där va normalt och sedan hade dom provat 2h senare igen men allt var bra. Han berättar också att han har gett instruktioner på hur dom kan göra tester hemma och om dom behöver får dom ringa eller komma in igen. Gästerna har inte hört av sig till läkaren igen och läkaren bedömde att allt var normalt.»

Apollo har valgt å heve kjøpet og refundere det innbetalte beløpet grunnet den ubehagelige opplevelsen. De har ingen rapporter som tilsier at hendelsen fikk alvorlige konsekvenser for klageren.

Apollo er av den oppfatning at heving av kjøpet og refusjon av det innbetalte beløp er en rimelig kompensasjon og finner ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

Apollo Reiser har refundert reisens pris, kr. 8.486.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk små elektriske støt i dusjen allerede ved første gangs bruk, antagelig på grunn av en løs elektrisk ledning som hang i dusjnisen. Problemet ble tatt opp fra første dag. Det ble også klaget over lite varmtvann i dusjen. Klagen ble fremsatt både overfor hotellet og til Apollos stedlige representant.

Den 24. august fikk klageren beskjed om at dusjen var reparert og i orden. Etter reparasjonen kjente klagerens samboer et noe større elektrisk støt. Da klageren skulle dusje rett etterpå kom det et så kraftig støt at det, etter det som er beskrevet, smalt, samt at dusjhodet falt ut av hånden til klageren.

Også Apollo legger dette saksforholdet til grunn og har refundert reisens pris. Klageren leide bil for tre dager på Skiatos, men fikk lite nytte av dette på grunn av ulykken, som førte til at klageren følte seg syk og slapp. Utgiftene til billeien er ikke refundert av Apollo fordi bilen ikke ble leid gjennom Apollo.

Nemnda har funnet saken vanskelig. Det er ikke opplyst hvilke direkte utgifter som påløp i forbindelse med leie av bil. Det er heller ikke opplyst om forsikringsselskapet har dekket noen del av billeien eller av utgiftene som har påløpt i ettertid i forbindelse med lege- og psykologkonsultasjoner.

Klageren har gjennom sin advokat krevd kr. 20.000 som erstatning for vesentlig ulempe, jfr. pakkereiseloven § 6-4.

Når de gjelder spørsmålet om vilkårene foreligger for å tilkjenne erstatning for ikke-økonomisk tap i form av en kompensasjon for ulemper, er nemnda i tvil grunnet uklart årsaksforhold.

Nemnda besitter ikke medisinsk ekspertise. Det fremgår av den vedlagte medisinske dokumentasjon at alle EKG-undersøkelser som er foretatt har vært normale fra og med ulykkesdagen. Klageren har hatt symptomer og plager fra armen og nakken. For nemnda er det vanskelig å bedømme om dette kan være en konsekvens av tidligere skader og traumer. Det er opplyst om flere bilulykker i de vedlagte legeerklæringene, og forandringene i nakken er beskrevet som degenerativt betinget. Det er videre nevnt at det foreligger en psykososial komponent i sykdomsbildet. Saken fremstår mer som en sak om erstatning for personskade med de beviskrav som da må oppfylles, enn som en sak som egner seg for behandling i Pakkereisenemnda.

Nemnda har etter en samlet vurdering kommet til at saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går ut over klageorganets effektivitet, jfr. Avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser, Pakkereisenemnda kapittel 5.5.1 e). En velbegrunnet avgjørelse fordrer bevisførsel som ikke lar seg gjennomføre innenfor rammen av nemndas kompetanseområde.

En samlet nemnd har deltatt i diskusjonen om saken skulle realitetsbehandles eller avvises, og nemnda har kommet til at saken bør avvises.

Vedtak

Saken avvises fra behandling i Pakkereisenemnda.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)