

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på diverse forhold ved rundreise i Tyrkia. Klagerne er bosatt i Danmark og bestilte reise på grunnlag av en annonse i bladet Ældresagen. Annonsør var en dansk internettadresse - [HREF="HTTP://WWW.OSKA-TRAVEL.DK/">www.oska-travel.dk](http://www.oska-travel.dk). Utreise var fra Danmark. I annonsen ble det opplyst at Oska-Travel er en skandinavisk reisearrangør med kontor i Norge og med reisegaranti gjennom det norske reisegarantifondet RGF. I henhold til pkt.1 i Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om opprettelse av klagenemnd for pakkereiser skal nemnda behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og aktør som er medlem av Reisegarantifondet. Selv om reisen i dette tilfelle er bestilt i Danmark og med avreise fra Danmark, finner nemnda med henvisning til nevnte pkt.1 at den har kompetanse til å behandle saken.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

29/12

Tjenesteyter

Oska Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska Travel

Destinasjon: Tyrkia

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.400

Tidspunkt: 281111 - 051211

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på diverse forhold ved rundreise i Tyrkia.

Klagerne er bosatt i Danmark og bestilte reise på grunnlag av en annonse i bladet Ældresagen. Annonsør var en dansk internettadresse - [HREF="HTTP://WWW.OSKA-TRAVEL.DK/">www.oska-travel.dk](http://www.oska-travel.dk).

Utreise var fra Danmark. I annonsen ble det opplyst at Oska-Travel er en skandinavisk reisearrangør med kontor i Norge og med reisegaranti gjennom det norske reisegarantifondet RGF.

I henhold til pkt.1 i Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om opprettelse av klagenemnd for pakkereiser skal nemnda behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og aktør som er medlem av Reisegarantifondet. Selv om reisen i dette tilfelle er bestilt i Danmark og med avreise fra Danmark, finner nemnda med henvisning til nevnte pkt.1 at den har kompetanse til å behandle saken.

Klagerne har opplyst at de er et ektepar på 74 og 76 år. Deres anførsler er følgende:

* Reiseleder var uten konduite og empati, hadde manglende språkkunnskaper og var en dårlig faglig guide. Han ble irritert når noen ble syke.

* Det manglet system ved romtildeling slik at de eldste flere ganger fikk rom i 2. etg. uten elevator.

* På informasjonsmøtet ble de påtvunget en «komfort»-pakke til kr. 1600,-.

* Den ene av klagerne, mannen, ble alvorlig syk etter en utflukt.

Hustruen ba guiden skaffe lege. Ingen lege kom. Hun ble også syk og ba igjen om å få lege uten at noen lege ble tilkalt. De måtte likevel bli med bussen neste dag til neste hotell på turen, men de tilbrakte mesteparten av dagen i bussen eller på toalettet.

De fikk aldri noen forklaring på den manglende legehjelp. De mener seg berettiget til en kompensasjon fordi de på grunn av sykdommen ikke kunne delta i utflukter eller måltider som de hadde betalt for. Hadde de fått legehjelp, hadde de kunnet delta i dette. For å få erstatning under reiseforsikringen trengs det legeattest, og det har de ikke fordi guiden ikke skaffet lege.

Oska-Travel anfører at fordi en del gjester ble plaget av magesyke, har de undersøkt nærmere de hoteller og restauranter de samarbeider med, herunder mattilbudene. Alle undersøkelser viser at det ikke har vært mangel på hygiene. Det er blitt bekreftet at det i den aktuelle periode var et større utbrudd av en bestemt virusform - norovirus - som rammet flere reisesteder.

Oska-Travel bestrider ikke at det i markedsføringen loves 24-timers legeberedskap. Ordningen fungerer bra i praksis og de som ber om legehjelp, får den.

I dette tilfelle har verken guiden eller hotellet oppfattet at klager ønsket legehjelp.

Det er ikke notert noe i klageregisteret om at det er blitt bedt om lege eller at det er blitt klaget på at lege ikke kom. Klagerne må ha bevisbyrden for at det ble bedt om legehjelp.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Det som er oppgitt i kataloger, annonser eller på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

I annonsen for denne reisen er det bl.a reklamert med 24-timers legeberedskap.

Annonsen er tatt inn i bladet Ældresagen og henvender seg til eldre lesere.

Opplysningen om 24-timers legeberedskap er egnet til å berolige eldre som ellers kanskje ville være usikre på om de skulle ta en slik rundreise.

At dette er gjort til et salgsargument må få betydning for hvordan en reiseleder skal opptre overfor dem som måtte bli syke.

Oska-Travel opplyser i sitt svar til klagerne at reisen var preget av hyppige mave-tarmlifeller for en del av gjestene. Turarrangør/guide var altså klar over problemet. Klagerne ble begge alvorlig syke med oppkast og diare - noe guiden åpenbart har vært klar over.

Reklamasjonsnemnda finner det sannsynliggjort at de 2 ganger ba guiden og hotellet å skaffe lege uten at det ble gjort. Dette utgjør en mangel ved reisen i pakkereiseloovens forstand.

At de ikke kom under legebehandling medførte at de ikke kunne delta i aktiviteter og måltider de hadde betalt for. Det førte også til at de ikke fikk legeerklæring som kunne brukes overfor reiseforsikringen. Reklamasjonsnemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at de bør få en kompensasjon på kr. 1500,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på til sammen kr. 3000,- (DK).

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, 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.