

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard og sykdom/skade under utflukt, Tunisia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

297/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 8.380,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard og sykdom/skade under utflukt, Tunisia.

Klager anfører følgende om hotellstandarden:

- * Det var ekkel lukt i gangen og på rommet. Krana på kjøkkenet var i stykker, men ble byttet ut med en gang.
- * Toalettsetet var skjevt. Det ble byttet etter 2 dager.
- * Dusjen lakk. Den ble rettet etter 4 dager.
- * Verandaen hadde to stoler, men den ene var i stykker. De fikk aldri noen ny.
- * Senga var veldig hard. Guiden sa at de burde be om ekstra teppe, og det fikk de etter noen dager.
- * De hadde problemer med romnøkkelen og låsen måtte skiftes.
- * Renholdet var ikke bra, og såpe og toalettpapir manglet ofte.

Under en utflukt til Sahara ble klager bitt av en skorpion. Hun kom på sykehus hvor hun fikk en sprøyte og det ble skåret i sentrum av stikkstedet og klemte ut blod.

Dagen etter oppsøkte hun et privat sykehus hvor legen konstaterte at det var et scorpionstikk, at benet så fint ut og at hun skulle få penicillinkur.

Hun mener turarrangør er ansvarlig fordi hun hadde spurt guiden før de gikk ut av bussen om de burde skifte til sko. Guiden svarte at de bare kunne gå i sandaler da det ikke fantes skorpioner eller slanger der. Dette har de siden fått vite at var feil, og hun mener at hun ble behandlet lettvint og lite seriøst.

Store deler av ferien ble ødelagt på grunn av manglende kompetanse hos Deturs guide.

Detur har anført at klager ikke tok opp med guiden de forhold som nå er tatt opp om mangler ved hotellrommet.

Når det gjelder scorpionbittet, har Detur vist til reisevilkårene.

Etter disse har ikke Detur ansvar for skade og sykdom, men gir den hjelp som er praktisk mulig på stedet som formidler. Selv om guiden sa at det ikke var nødvendig å bytte til sko, er det opp til hver enkelt gjest å avgjøre slikt.

Detur har tilbudt å dekke kr.335,- i utlegg til medisiner og kr.500,- per person i rabatt ved ny reise.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at gjesten melder fra om manglene så snart som mulig på stedet.

Når det gjelder de mangler ved hotellrommet som klager har påberopt seg, er det uenighet om i hvilken grad disse ble tatt opp med Deturs guide på stedet.

Etter nemndas syn er det ikke avgjørende i dette tilfelle.

Det er normalt og mest hensiktsmessig at slike ting i første omgang tas opp med hotellet, slik klager gjorde, og hvis det ikke fører frem, må gjesten ta det opp med turarrangør. I dette tilfelle ble det aller meste etter hvert (2-4 dager) rettet opp eller avhjulpet fra hotellets side, men etter nemndas syn representerer de likevel samlet sett en mangel fordi det var så vidt mange forhold som måtte rettes opp - vannkran, toalettsete, dusj, nøkkel/lås .- og det tok 2--4 dager å få det rettet opp.

Det kan ikke antas at det ville ha gått raskere om Detur hadde blitt kontaktet.

Når det gjelder scorpionbittet under utflukten til Sahara, kan ikke nemnda se at Detur eller guiden har opptrådt på en måte som gjør at det representerer en mangel ved reisen. Et slikt bitt er noe som kan inntreffe uten at noen kan lastes for det.

Ved sykdom og skade vil turarrangørs ansvar normalt være begrenset til å formidle kontakt til lege/sykehus og eventuelt forsikre seg om at gjesten har fått tilfredsstillende oppfølging. Følgene av sykdom og skade under en reise er ellers en sak for reiseforsikringen - slik det også fremgår av Deturs reisevilkår.

For de mangler ved hotellrommet som er nevnt foran finner nemnda at klager bør få et prisavslag på kr.1.500,-.Nemnda forutsetter at tilbudet om rabatt ved en eventuell ny reise opprettholdes.

Nemndas mindretall, representantene fra reiselivsbransjen, finner ikke grunnlag for prisavslag.

Mindretallet legger til grunn at klager ikke meldte fra til Detur om de mangler ved hotellet som nå påberopes, og Detur fikk da ikke anledning til å avhjelpe manglene. Mindretallet finner ikke at det er tilstrekkelig grunn til å fravike prinsippet om at dersom det ikke er meldt fra om mangler, kan det ikke senere kreves prisavslag på grunnlag av slike mangler.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.500,- i tillegg til dekning av medisinerutgifter med kr.335,-.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Karianne Haugom, 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.