

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder erstatning etter fall på badegulvet, Kreta.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

25/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Destinasjon: Kreta

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.700

Tidspunkt: 070811 - 210811

Saken gjelder:

Saken gjelder erstatning etter fall på badegulvet, Kreta.

Klager er ikke fornøyd med måten Apollo har behandlet henne på etter et uhell på baderommet på hotellet. Hun hadde tatt opp med hotellet at gulvet var glatt etter rengjøring og at hun hadde behov for en gummimatte for ikke å skli.

Det var heller ikke håndtak på veggen ved badekaret. Lørdag 13. august skled hun og dette førte til smertefulle vrikkinger i kne, ankel og skulder.

Dagen etter tok hun kontakt med Apollo, som satte henne i kontakt med lege.

Ankel og fot fikk støttebandasje, skulder ble lagt i fatle og hun fikk krykker.

Skaden kunne ha vært unngått hvis det hadde vært matte og håndtak.

Klager hadde ca. 40 trappetrinn for å gå opp til sitt rom. Apollos reiseleder ville ikke spørre andre gjester om de ville bytte rom slik at klager kunne slippe å gå opp alle trinnene. Denne manglende forståelse og de mange trappetrinnene førte til svekket immunforsvar med smerte i bihule, hals og tannkjøtt, samt hoste og tett nese.

Dette førte til redusert kvalitet på reisen ved at de ikke fikk deltatt i utflukter.

Klager anfører også at hun nesten ble påkjørt av en buss fordi veien var smal.

Det ble videreformidlet til Apollo uten oppfølging. Hendelsen ga henne sjokk og reduserte gleden ved å være på ferie.

Apollo har vist til at det ikke var mulig å få flyttet klager til annet rom fordi hotellet var fullbooket. Det ble likevel tatt kontakt med reiseforsikringen i tilfelle den ville dekke kostnadene ved bytte av hotell.

Fordi legen mente det ikke var grunnlag for å skrive erklæring om at det var nødvendig med bytte av bosted av medisinske grunner, kunne reiseforsikringen ikke dekke merkostnaden. Hotellet fikk for øvrig ingen henvendelse om matte på gulvet eller håndtak før hendelsen.

Apollo finner ikke grunnlag for å gi noen kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Badegulv som av spesielle årsaker er ekstraordinært glatte, kan etter omstendighetene tenkes å utgjøre en mangel. På grunnlag av de opplysninger som klager og Apollo har gitt i saken, kan imidlertid ikke reklamasjonsnemnda se at det er sannsynliggjort at badegulvet var av en slik ekstraordinær karakter at det innebar en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. At det ikke var matte på gulvet eller håndtak på veggen er heller ingen mangel.

Klager hadde uttrykt ønske om å bytte rom for å slippe å gå så mange trappetrinn.

At Apollos representant ikke forsøkte å få andre gjester til å flytte, er heller ikke en mangel ved reisen etter nemndas vurdering.

Klagers uhell på baderommet og etterfølgende plager er etter nemndas syn et hendelig uhell som ingen kan lastes for og hvor utgifter til legebesøk og medisiner vanligvis dekkes av reiseforsikringen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det ytes noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.