

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og behandlingsutgifter. Ulykken skjedde da en av hotellets stoler knakk sammen i hotellets frokostrestaurant.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

198/15P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris og behandlingsutgifter. Ulykken skjedde da en av hotellets stoler knakk sammen i hotellets frokostrestaurant.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 2 barn med 6 dagers innkvartering i et dobbeltrom på Eftalia Aqua i Turkler i perioden 21.06.15 - 27.06.15 og 8 dager i et familierom på Pegasos Royal i Incekum i perioden 27.06.15 - 05.07.15.

Skaden oppstod i løpet av frokosten på Pegasos Royal den 29.06.15. Klagers datter hadde vært og hentet seg mat. Hun satte tallerkenen fra seg på bordet og skulle sette seg på stolen. Den delte seg i tre biter under henne og hun havnet på gulvet med et brak.

Klagers datter skadet seg i skulder, arm og håndledd og fikk beskjed av legen om at hun måtte holde armen i ro. Hun måtte ha hjelp til det meste og tilbringe resten av ferien med en arm i fatle.

Klager mener at servicen og behandlingen fra Nazar og hotellet, ikke gjør at de kan akseptere denne hendelsen som et uheldig tilfelle. Fra hotellets side ble det f.eks. ikke tilbudt hjelp til å bære tallerkenen for henne når hun skulle spise eller hente drikke.

Klager oppfatter hotellets påstand om at klagers datter satt og vippet på stolen som både sårende og krenkende. Med disse falske beskyldningene forsøker hotellet å legge skylden over på klagers datter. Det er hotellets ansvar å påse at stolene ikke er defekte.

Klager krever en refusjon på minimum kr 12.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nazar har i det vesentlige anført:

Først den 3. juli ble Nazars guider informert om ulykken som skjedde den 29. juni da klagers datter på 17 år skadet seg etter at stolen hun satt på knakk sammen. I og med at guidene ikke ble kontaktet straks etter ulykken, fikk de ikke anledning til å kontakte lege eller undersøke stedet der skaden skjedde. Hadde de blitt kontaktet tidligere, kunne de undersøkt ulykkesstedet sammen med hotellet.

Ifølge hotellet har de gode rutiner på å kontrollere sikkerheten ved Pegasos Royal. Tre ganger om dagen undersøker de blant annet bord og stoler i restauranten. I løpet av kontrollen samme morgen som ulykken skjedde, ble det ikke funnet tegn til at stolen var defekt.

Personalet i restauranten har rapporter at de så klagers datter vippe på stolen, noe som kan ha ført til at den knakk. Stolene i restauranten som er av massivt tre, går normalt ikke i stykker, men Nazar holder seg nøytrale og kan ikke uttale seg om hvem som er skyldig i ulykken. Nazar råder klager til å kontakte sitt forsikringsselskap for å få dekket tapte feriedager.

I løpet av sesongen har Nazar hatt over 5.000 gjester på Pegasos Royal og kun 2 ulykker er innrapportert. Årsaken til disse ulykkene var glatt underlag ved bassengområdet.

Nazar har tilbudt å dekke utgiftene til lege på kr 1.260. Nazar understreker at dette ble gjort som en goodwill fra deres side for å beholde familien som kunder, men at de ikke påtar seg ansvaret for ulykken.

Det vises for øvrig til brev fra Nazar.

Nemnda bemerker:

Det er alltid beklagelig når noen blir utsatt for en ulykkeshendelse på en ferietur fordi dette har lett for å forringe ferien også for de øvrige. I dette tilfellet var det en stol i spisesalen som knakk sammen mens klagerens datter satt på den eller var i ferd med å sette seg på den. Fallet dette forårsaket førte til skade på en arm og en skulder.

Nazar Nordic har tilbudt seg å betale de legeutgiftene dette førte til, kr 1.260, men har ikke påtatt seg ytterligere 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 opptrening etc. Det at en stol knekker sammen er etter nemndas syn ikke en slik ekstraordinær hendelse som kan føre til utvidet ansvar for hotellet eller 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.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.