

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet sykdom på gruppereise og manglende hjelp fra reiselederen.

### Dato

21.08.2018

### Saksnummer

2018-01656

### Tjenesteytere

Temareiser Fredrikstad AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med deltakelse på gruppereisen "Nord-Spania – mytos og matmagi" i perioden 01.09.2017 - 11.09.2017. Totalpris kr. 52.110.

Klager fikk akutt bronkitt dag en eller dag to av turen. På kvelden/natten på dag to kom det første symptomet, en usedvanlig kraftig og tørr hoste. Smittekilden var en av turdeltagerne og/eller reiselederen.

Klager mener reiselederen ikke gjorde noe for å begrense smitten og at han var passiv. Reiselederen nektet ikke vedkommende som han mente var smittekilden å delta på turen og han ba ikke vedkommende å oppsøke lege for å få en diagnose. Det ble ikke iverksatt noen preventive tiltak som for eksempel munnbind og han anmodet ikke turdeltagerne om å ta hensyn til smittefaren i bussen, dekke munnen ved hosting, vaske hender etc.

Reiselederen gjorde lite eller ingenting for å hjelpe klager med lege/medisin. Dag fem ble klager undersøkt av en turdeltager som var lege. De gikk sammen med reiselederen til det lokale apoteket, men medisinene var reseptbelagte og resepter kunne bare skrives av spanske leger.

Etter lunsj ba klager reiselederen om å hjelpe med å få tak i en spansk lege. På ettermiddagen ble klager oppringt av en samarbeidspartner til Temareiser i Spania, som ga klager navnet på to sykehus i Leon. Da de kom frem til hotellet følte klager seg såpass dårlig at han ringte reiselederen og lurte på om han kunne hjelpe med å få tak i en lege som kunne komme til hotellet. Reiselederen uttalte følgende: "du er ikke så syk at du trenger en lege". Reiselederen tilbød heller ikke å bli med til sykehuset.

Etter hjemkomst konstaterte klagers fastlege "akutt bakteriell bronkitt" og klager var delvis sengeliggende i to uker.

Kommentarene fra reiselederen som Temareiser Fredrikstad har lagt ved i tilsvaret inneholder en uriktig beskrivelse av hendelsesforløpet på Nord-Spania turen. Klager velger å tro at det er reiselederens hukommelse som har spilt han et puss.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Temareiser Fredrikstad har lagt ved kommentarer fra deres reiseleder og en lege som selv var deltaker på turen.

Dersom man er syk og har behov for lege, må de reisende kontakte sitt reiseforsikringsselskap og få hjelp derfra. Reiselederen har ingen medisinsk bakgrunn, og kan ikke bestemme om klager skal til lege eller ikke. Det er også gjennom reiseforsikringen man søker om refusjon/kompensasjon hvis man ikke kan gjennomføre reisen som planlagt på grunn av sykdom.

Klager skriver i sin siste e-post at reiselederen ikke fulgte klager til apoteket, mens klager i e-post av 30.10.2018 skrev at reiselederen og en annen deltaker på reisen som var lege ble med til apoteket. Temareiser Fredrikstad forstår det slik at klager fikk hjelp fra deres leverandør i Spania, og at klager fulgte anbefalingen vedrørende privat sykehus.

Reiselederen kjenner seg ikke igjen i klagers fremstillinger. Temareiser Fredrikstad har tidligere fått meget gode tilbakemeldinger på reiselederen, noe som også gjaldt denne turen.

Temareiser Fredrikstad mener de har gitt passende bistand og opplysning om helsetjenester til klager underveis på turen.

Temareiser Fredrikstad kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Temareiser Fredrikstad 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.

Klageren har anført at han fikk mangelfull hjelp etter at han etter eget syn ble smittet av en medreisende som hostet under en flere dagers busstur i Spania. I følge klageren ble det konstatert at han hadde akutt bakteriell bronkitt da han etter hjemkomst kontaktet sin fastlege. Nemnda besitter ikke medisinsk ekspertise og kan derfor ikke uttale seg om hva som var klagerens smittekilde. Det har imidlertid ikke innkommet andre klager på samme tur over smitte av akutt hoste. Etter nemndas syn vil man imidlertid uansett utsette seg for en viss smitterisiko når man oppholder seg flere dager i et såpass tett miljø som en buss representerer.

Hvis det oppstår sykdom under en ferietur må den reisendes forsikringsselskap kontaktes. Alarmsentralen som er tilknyttet forsikringsselskapet vil oppgi hvor man kan henvende seg for å få adekvat bistand. Har man behov for innleggelse i sykehus eller hjemtransport vil dette skje i regi av forsikringsselskapet. Blir turen som en følge av sykdommen ødelagt, er det forsikringsselskapet som er rette vedkommende for krav om erstatning.

Arrangøren har et begrenset ansvar. Det må ikke tapes av syne at en medfølgende reiseleder skal ivareta en rekke personer og derfor ikke har anledning til omfattende assistanse til enkeltreisende. Det som kan forventes er at arrangøren, eventuelt ved hjelp av stedlig representasjon, drar rimelig omsorg for kunden ved behov for akutt legehjelp, eventuelt ved innkobling av reiseforsikringen.

Slik arrangørens innsats er beskrevet ble nettopp det gjort. En av reisedeltakerne som var lege undersøkte klageren og ble med ham på et apotek, men fikk ikke ut reseptbelagt medisin. Deretter ble en stedlig representant kontaktet. Klageren fikk oppgitt hvor han skulle henvende seg, og fikk utskrevet medisiner som hjelp.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klageren får medhold i sitt krav om erstatning.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren får medhold i sitt krav om erstatning.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

