

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende oppfølging fra reiseleder på en seniortur til Kroatia.

Dato

..

Saksnummer

12/14P

Tjenesteyter

HagaNor Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: HagaNor Reiser

Reisemål: Dubrovnik, Kroatia

Antall reisende: Ca. 40

Reisens pris: 13.000,- pr. person.

Tidsrom: 280913 - 081013

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende oppfølging fra reiseleder på en seniortur til Kroatia.

Klager anfører:

Datteren har på klagerens vegne tatt saken opp med arrangøren. Klageren deltok på en seniortur sammen med ca. 40 andre mellom 75 - 90 år. Turen var lagt opp slik at det var svært kort transfertid på Gardermoen. Klageren, som selv er 78 år, ble løpt ned av en medpassasjer, slik at hun falt i gulvet. Hun fikk umiddelbart smerter i armen, men følte at reiselederen avfeide det hele fordi reisefølget som nevnt hadde svært knapp tid på mellomlanding fra Sola.

Klageren fikk is til å legge på armen av flyvertinnen, men ble ikke kontaktet av reiselederen under flyturen. Hun ble heller ikke kontaktet etter ankomst i Kroatia. Klageren var også nede i gulvet med ansiktet da hun falt, og fikk slått av en bit av en tann. Også dette ble avfeid av reiselederen.

Dagen etter ankomst ba klageren om å få armen kontrollert og gjorde avtale med reiselederen om å oppsøke lege på ettermiddagen. Reiselederen dukket imidlertid ikke opp, og da hun

endelig kom var det blitt så sent og klageren var så sliten at legebesøket måtte utsettes til dagen etter.

Reiselederen prioriterte imidlertid andre gjøremål også neste formiddag, slik at det gikk to dager fra fallet og til røntgenundersøkelse. Det viste seg at armen var brukket og at bruddet måtte dras på plass før det kunne gipses.

Klageren hadde mye smerter og ubehag under oppholdet.

Hun tok opp med reiselederen problemet med håndtering av håndbagasje etc på hjemturen. Hun følte seg igjen avfeid. Ved ankomst Gardermoen var det ikke arrangert noe, men personalet på Gardermoen var behjelpelige. Ved ankomst Sola måtte hun selv finne seg en drosje.

Bruddet har medført at klager fremdeles har smerter og nedsatt bevegelighet etter skaden. Etter klagers syn bør arrangøren beklage hendelsen samt betale klager en kompensasjon. Klager er forundret over at arrangøren kunne påta seg et slikt oppdrag uten å ha rutiner for hvordan man håndterer ulykker etc. I dette tilfelle var de reisende ca. 40 personer i en seniorgruppe mellom 75 - 90 år og da bør arrangøren ha retningslinjer for hvordan uforutsette hendelser skal håndteres.

Innklagede anfører:

Innklagede innrømmer at de kunne vært behjelpelig med å få klager til lege tidligere, samt at dialogen mellom reiseleder og klager kunne vært bedre.

Etter informasjonsmøte søndag ble klager kontakten av reiseleder og slik reiselederen forsto det, ble de enige om å kontakte lege, men tidspunktet ble ikke bestemt. Tidlig neste morgen kontaktet reiseleder legekontoret som igjen henviste til røntgen, der ble det fastslått at klager hadde brukket et lite bein i hånden.

Hånden ble gipset. Reiselederen fulgte med klager til kontroll noen dager senere.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av prospektet for reisen at det skulle delta norsk reiseleder på hele turen og at det på utfluktene deltok en lokal, skandinavisktalende guide.

Nemnda legger etter dette til grunn at reiselederens hovedoppgave var å sørge for deltakernes velferdsmessige behov.

Etter nemnda syn er det på grensen til det uforsvarlige at kun en reiseleder deltar sammen med en gruppe på ca. 40 personer i høy alder. Det er i tillegg opplyst at reiselederen var opptatt med andre gjøremål, delvis private, under oppholdet.

At reiselederfunksjonen ikke var adekvat er etter nemndas syn en mangel ved reisen, jfr. pakkereiseloven § 6-1.

Etter nemnda syn ble den ulykken klageren var utsatt for på Gardermoen ikke forsvarlig håndtert av arrangøren. En dame i så høy alder som klager over smerter i en hånd som hovner opp og skifter farge, bør umiddelbart sendes til sykehus for kontroll. Klageren hadde reiseforsikring som ville ha tatt hånd om både det økonomiske og praktiske hvis dette hadde

skjedd. I stedet ble hun gående med et smertefullt brudd i to døgn. Hun fikk heller ikke hjelp og oppfølging på hjemreisen.

Hvis en pakkereise er mangelfull, kan kunden, selv om det ikke er lidt noe økonomisk tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jfr. pakkereiseloven § 6-4 tredje ledd. Det finner nemnda er tilfelle her.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter omstendighetene at klageren i bør tilkjennes en godtgjørelse for ikke-økonomisk tap, og finner at beløpet bør tilsvare halve reisens pris, kr 6.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en godtgjørelse på kr 6.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Line Vestgård, Kilroy 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.