

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Lanzarote, Club Hotell Riu Paraiso Resort, 29. januar - 5. februar 2010.  
Krav om refusjon av reisens pris grunnet uegnet behandling på privat klinikk m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

57/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: 8.193

### Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, Club Hotell Riu Paraiso Resort, 29. januar - 5. februar 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet uegnet behandling på privat klinikk m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager ble syk som følge av fuktighet på rommet etter uvær.

På kvelden onsdag 3. februar skjønte klager at hun måtte ha legehjelp og ringte Apollos 24 vakttelefon. Apollo anbefalte klager å gå rett til resepsjonen, be dem få tak i taxi, og så ville klager bli kjørt direkte til lege.

Damen i resepsjonen skaffet klager taxi som kjørte hennes til Hospiten Lanzarote.

Den behandling klager fikk på klinikken var høyst mangelfull og betenkelig.

Klager valgte å forlate klinikken. Hun kom seg hjem til hotellet.

Klager ringte til Apollo og spurte om det var noen mulighet til å komme hjem den 4. februar fordi hun var syk og var blitt kastet ut av klinikken.

Det var ingen hjelp å få. Ingen fra Apollo ringte klager opp igjen for å høre hvordan det gikk med henne.

Klager tilbrakte neste dag på hotellrommet. Her oppdaget hun mange maur.

Klager ba om at disse ble fjernet mekanisk og ikke med gift, da hun var syk og ikke ville tåle det.

På ettermiddagen gikk klager på nytt til resepsjonen og ba om hjelp.

Hun insisterte på å bli kjørt til sykehuset i Arrecife. Her fikk klager legehjelp.

Da klager kom tilbake til leiligheten, oppdaget hun at alle maur og kryp var gasset i hjel og stinket av innsektgift. Klager måtte derfor tilbringe natten på terrassen.

Hun fikk ikke noe tilbud om å bytte rom.

Klagers ferie ble totalt spolert. Klager krever refundert reisens pris samt erstatning. Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Ved sykdom har Apollo kun rollen som formidler til lege, sykehus og forsikringsselskap. Apollo er ikke ansvarlig for behandlingen.

Da klager tok kontakt med reiselederen, anbefalte de at klager henvendte seg ti resepsjonen. Her ble klager henvist til Hospiten Lanzarote, som også er det sykehuset Apollo henviser til på Lanzarote.

Det er vanskelig for Apollo å gå inn i detaljer rundt klagers opplevelse, men uavhengig av dette, er ikke Apollo ansvarlig for behandling som gis på sykehus. Dog har Apollo ikke hatt lignende tilbakemeldinger om Hospiten Lanzarote, som er et privat sykehus Apollo har henvist til i flere år.

Det er ellers beklagelig at klager hadde problemer med rommet, både i forbindelse med det dårlige været og med maur. Dessverre har nok ikke hotellet forstått at det ville føre til problemer for klager om rommet ble sprayet for å fjerne mauren.

Hotellet opplyser imidlertid at klager fikk tilbud om å bytte rom.

Apollo finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Turarrangør plikter å hjelpe reisende som har behov for hjelp av forskjellig slag.

Ved sykdom er det vanlig å formidle kontakt med lege eller sykehus.

Det må kunne forventes at turarrangør henviser til seriøse aktører i markedet.

Selve innholdet av en eventuell behandling faller imidlertid utenfor turarrangørs ansvar.

Klager kontaktet Apollo i forbindelse med sin sykdom.

Apollo henvist klager til resepsjonen som igjen hjalp klager til Hospiten Lanzarote. Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at det ikke er grunnlag for å laste Apollo for å ha henvist klager til klinikken.

Nemnda viser til Apollos opplysning om at de har lang og god erfaring med denne klinikken.

Klager var i kontakt med Apollo etter at hun kom tilbake til hotellet.

Nemnda kan ikke se at Apollo kan lastes for at de ikke tok kontakt med klager etter dette.

Dersom klager hadde hatt behov for ytterligere hjelp, kunne hun ha kontaktet Apollo.

Maur og innsekter forekommer relativt ofte i ferieleiligheter i Syden.

Disse bekjempes vanligvis ved spraying. Det var uheldig i dette tilfellet at hotellet ikke oppfattet at klager overhodet ikke ønsket bruk av gift. Mht rombytte tar nemnda til etterretning at klager ikke har oppfattet at hun fikk et slikt tilbud.

Hun ba heller ikke om å få bytte rom.

Nemnda er etter en samlet vurdering at hendelsene ikke gir grunnlag for refusjon av reises pris eller kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anita Agnemyr, Detur Norway AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anita Agnemyr, Detur Norway AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.*