

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da klager falt og skadet seg i leiligheten.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00913

Tjenesteytere

Kyprosreisen

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person med innkvartering på Hotel Security, Kypros i perioden 16.12.2017 - 14.01.2018. Totalpris kr. 9.990.

Klager bestilte og betalte reisen i reisebyrået til Kyprosreisen den 27.11.2017. Hun ble lovet at en fra Kyprosreisen ville være tilstede på Gardermoen ved avreise for å samle og hjelpe deltakerne, men klager så ingen fra Kyprosreisen før flyavgang.

Klager var blitt lovet rom i 2. etasje med sol, men ved ankomst fikk hun tildelt et rom på bakkeplan uten sol. Neste dag fikk hun flytte til 2. etasje hvor det var sol noen timer hver dag.

En natt da klager stod opp fant hun ikke lysbryteren, snublet og skled på marmorgulvet. Hun ble liggende bevisstløs. Det var ikke helsepersonell tilstede på hotellet, noe det fremgikk av brosjyren at det skulle være. Klager ble liggende alene. Frokosten som var inkludert i reisen var kansellert og derfor var det ingen ved frokosten som savnet henne. Klager ble liggende uten tilsyn i flere dager med store smerter i rygg og hode, men fikk noe hjelp av renholdspersonalet.

Rommet klager fikk tildelt var preget av støy fra minst to forskjellige støykilder på taket. Den ene med høyfrekvent pipelyd og den andre med kraftige smell og banking hele døgnet. Klager ga beskjed om støyen og at det var umulig å hvile og sove på rommet. Både reiselederen og hotellet kjente til støyen fordi de som hadde bodd i rommet før klager også hadde klaget. Klager ble tilbudt et nytt rom mot nord uten sol, men klager var for syk til å bytte rom.

Sengen var hard og det tok fem dager før hun fikk en overmadrass.

Siden det ikke fantes frokost eller restaurant på hotellet, måtte klager gå et par hundre meter til en butikk for å handle. Dette tok tid og var veldig slitsomt grunnet klagers skade. Klager lå mest på hotellrommet både dag og natt, hvilte eller sov da hun ikke orket å gå ut for å spise eller være i aktivitet.

Etter to uker fikk hun hjelp av reiselederen til å komme til sykehus og tannlege.

Flyreisen gikk ikke på dagtid og det var ikke direktefly som lovet, men flybytte og lange transfertider.

Det var reiselederen som anviste klager til sykehus og tannlege. Hun ble lovet at det europeiske helsekortet ville dekke all undersøkelse og behandling. Det viste seg at klager ble sendt til privatklinikker og selv måtte dekke utgiftene. Klager har vært i kontakt med sitt forsikringsselskap, men de vil ikke dekke klagers krav.

Klager krever reisens pris refundert, flybuss kr. 490 og dekket uteblitt frokost med kr. 1.000, totalt kr. 11.480.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok etter hjemkomst kontakt og truet med å sende inn en klage dersom ikke Kyprosreisen tok kontakt med hennes forsikringsselskap og bekreftet hennes fall i leiligheten.

Etter fallet på gulvet i leiligheten som reiselederen beskriver som et tregulv og ikke marmorgulv, fulgte en av reiselederne klager til sykehuset hvor de undersøkte klagers rygg. Ifølge reiselederne fant ikke noe feil. Klager fikk resept på medisiner, men hun ønsket ikke å ta medisinene. Reiselederne bekrefter at klager tidvis klaget over ryggsmarter, men at hun ikke ønsket behandling. En av reiselederne fulgte også klager til tannlegen.

Reiselederen avviser at klager var bevisstløs og sengeliggende under hele oppholdet. Hun var stort sett med på det meste, bortsett fra de siste dagene av oppholdet. Reiselederne bekrefter at klager deltok på sosiale aktiviteter julaften, nyttårsaften og andre aktiviteter.

Kyprosreisen bekrefter at de tar slike saker svært alvorlig, men siden ingen av deres reiseledere eller hotellet kan bekrefte hendelsen, samt at hun ble observert på hotellet ved flere anledninger i den bevisstløse perioden, valgte de ikke å bekrefte hendelsen overfor forsikringsselskapet på hennes vegne, men valgte i stedet og sende henne til lege, med oppfølging. Kyprosreisen bemerker at klager virket fornøyd med oppholdet både under, og etter hjemreise, noe som kom frem flere ganger i hennes e-poster.

Kyprosreisens sykepleier befinner seg på hotellet ved behov. Dette er noe som kun ble lovet Kyprosreisens første gjester, og et punkt de fjernet tidlig, lenge før klager bestilte sin reise. Brosjyren klager har tatt bilde av er en eldre brosjyre fra november 2017. Kyprosreisen anfører at det fremgår av deres reisevilkår at helseopplysninger må oppgis før avreise og om det skulle være behov for hjelp. Dersom det ikke er noen behov for hjelp, vil ikke sykepleier være til stede. Klager hadde ingen behov og påpekte at hun ikke engang brukte medisiner. Kyprosreisen viser i den forbindelse til punkt 4.3 i sine reisevilkår.

Endringen av klagers hjemreise ble bekreftet da hun besøkte Kyprosreisens kontor i god tid før avreise. De skrev ut hennes billetter og informerte henne om flyreisene. Klageren kunne ha avbestilt reisen hvis den ville bli for vanskelig for henne, ref. punkt 4.4 i Kyprosreisens reisevilkår.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kyprosreisen.

Nemnda bemerker

Klageren krever reisens pris refundert. I tillegg krever hun erstattet frokost i 30 dager, til sammen kr. 1.000. Hun vil også ha dekket flybuss med kr. 490. Kravet er totalt på kr. 11.480.

Årsaken til det fremsatte kravet ser ut til å være todelt: Klageren opplyser at hun falt og skadet seg på rommet allerede første natt og at hun etter dette tidspunktet ikke deltok i noen aktiviteter. Hun lå for det meste på rommet og hvilte. På dette punktet er det ikke samsvar mellom klagerens og arrangørens fremstilling. Arrangøren anfører at klageren var med på en rekke arrangementer, blant annet i jule- og nyttårshelgen. De siste dagene av oppholdet isolerte hun seg imidlertid og var mye for seg selv.

Nemnda kan ikke se at klageren har sannsynliggjort at hun var syk og sengeliggende det meste av oppholdet. Arrangøren opplyser at klageren ble fulgt til lege og tannlege. Legen undersøkte ryggen og tilbød resept på smertestillende, noe klageren ikke ville ha. Hva tannlegen gjorde er ikke opplyst.

Det er klaget over at klageren fikk feil rom første natt, og at det var støy på rommet i annen etasje grunnet tekniske installasjoner på taket. Hun fikk heller ikke overmadrass før etter fem dager. Hun fikk tilbud om å bytte rom, men var for syk til dette. Klager hevder at det var lovet at en sykepleier skulle være tilstede på hotellet, noe det ikke var.

Nemnda kan ikke se at det er fremsatt klage til arrangøren over de forholdene som er nevnt i forrige avsnitt. Når det fremsettes krav om prisavslag etter at reisen er avsluttet må forholdene ha vært tatt opp på stedet slik at arrangøren har hatt en mulighet til å avhjelpe situasjonen. Det gjelder også eventuell hjelp fra sykepleier.

Situasjonen med feil rom er uklar for nemnda idet det ikke er nevnt noe om dette av noen av partene i den korrespondansen som er vedlagt saken. Hvilken av rommene klageren skal ha falt i er også uklart, i og med at hun selv anfører i en bekreftelse som hun ba arrangøren sende til forsikringsselskapet, at fallet skjedde allerede første natt, nemlig om natten 17. desember. Det er vanskelig å forene bevisstløshet og den helsetilstanden hun beskriver med det faktum at hun byttet rom dagen etter.

Klageren anfører at flyreisen ikke ble som opprinnelig avtalt, idet det ble flybytte med lange transfertider. Det som er vedlagt saken er imidlertid en returbillett med flybytte i Istanbul, Lefkosa-Istanbul-Oslo. Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort at det er inngått avtale om en annen returreise. Det er mulig at reiseprospektet opprinnelig hadde en annen retur, men det er det som gjelder på avtaletidspunktet som omfattes av avtalen.

Frokosten som er krevd refundert er ikke omtalt av noen av partene. Bussbilletten som er krevd refundert gjelder så vidt nemnda kan se buss tur-retur Gressvik/Oslo lufthavn. Så vidt nemnda kan forstå brukte klageren billettene. Hvorfor hun skulle ha krav på å få tilbakebetalt beløpet står som uklart for nemnda.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)