

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende service og oppfølging etter ulykke.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

75/12

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Destinasjon: Tunisia

Antall reisende: 1

Reisens pris: 4.955,-

Tidspunkt: 180211 - 030311

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende service og oppfølging etter ulykke.

Klager anfører først at han ikke fikk bestilt seteplass på flyet, og da ble trangt for ham som er lang.

Hans hovedpunkt er at han ble påkjørt av en bil natt til 22. februar.

Selv husker han ingen ting før han våknet på sykehuset hvor de bl.a hadde scannet hodet, tatt røntgen av en hånd og gipset den. På grunn av skaden ønsket han å reise hjem en uke tidligere enn avtalt, men fikk beskjed om at han da måtte ha legeerklæring fra sykehuset. Deturs representant sa at de ikke kunne hjelpe ham med å få det, men de henviste ham til en lege de hadde kontakt med.

Der fikk han de papirene han trengte for forsikringsselskapet.

Detur opplyste at han ikke kunne bli med flyet som gikk en uke tidligere fordi det var fullt. De sa imidlertid at han kunne bli med bussen til flyplassen i tilfelle det likevel ble et ledig sete i flyet. Det orket han ikke og ble igjen alene på hotellet en uke uten at han hørte noe fra Deturs

ansatte. Han lurte på hvordan Detur kan oppføre seg sånn og «en form for kompensasjon er heller ikke å forakte».

Detur har bekreftet at de ikke tar i mot setebestillinger, men kan ta inn ønsker i bookingen. Slike ønsker kan ikke garanteres.

Vedrørende påkjørselen og skaden anfører Detur at dette er en forsikringssak og at deres representant i Tunisia har gjort det hun kunne gjøre for å bistå.

Hun kunne ikke hjelpe til med å få legerapporten fra sykehuset da slike rapporter er konfidensielle. Som alternativ satte hun klager i kontakt med den legen Detur samarbeider med, og da fikk klager de nødvendige papirer. Fordi flyet var fullbooket den dagen klager helst ville reise hjem, måtte han vente til avtalt hjemreisedag, men han ble anbefalt å bli med flybussen i tilfelle noen ikke møtte opp slik at det ble et ledig sete. Deturs representant har ellers opplyst at det ikke hadde vært mulig å komme i kontakt med klager på hotellet eller på mobiltelefon etter 27. februar.

Detur kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon, men har tilbudt klager en rabatt på kr.500,- ved eventuell ny reise bestilt innen utgangen av mai 2012.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan medføre prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Hvis en reisende blir utsatt for en trafikkulykke med de konsekvenser som følger av den, er dette i utgangspunktet en forsikringssak og ikke et forhold mellom den reisende og turarrangør. Imidlertid må det forventes en viss bistand fra turarrangørs side når uhellet er ute. Slik bistand yter også Detur innenfor rammen av det som fremgår av reisevilkårene: «Detur gir den hjelp som er praktisk mulig på stedet og fungerer i slike tilfeller kun som informant eller formidler».

Reklamasjonsnemnda finner at Detur i dette tilfelle har gitt den bistand som kan forventes i et slikt tilfelle. Detur kan heller ikke lastes for at klager ikke kom med et fly en uke tidligere enn avtalt. Hadde klagers tilstand tilsagt øyeblikkelig hjemreise av medisinske grunner, ville dette ha vært en forsikringssak.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.