

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. manglende hjelp fra Star Tours guider da klager ble innlagt på sykehuset.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

281/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. manglende hjelp fra Star Tours guider da klager ble innlagt på sykehuset.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes venninne reiste på en ukes ferie til Samos på Blue Village Doryssa Seaside Resort.

Etter et par dager på Samos ble klager svært syk. Ingen på sykehuset snakket engelsk. Klagers venninne kontaktet Star Tour og hun får til svar at ingen av guidene snakker gresk. Reisefølget som er sykepleier ser at klager ikke får den behandlingen hun trenger. Klager skriver at hun var dehydrert og er i ferd med å gå i sjakk. Det tok mange timer før hun fikk riktig væske og situasjonen opplevdes som meget traumatisk og hun sliter med å bearbeide hendelsen. Klager laster Star Tour og krever en erstatning for den traumatiske hendelsen.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Klagers venninne ringte Star Tour og det ble arrangert transport med ambulanse til sykehuset. Det ble avtalt at de skulle holde kontakt i løpet av dagen. Klagers venninne ringte tilbake til Star Tour og fortalte at det var dårlig service. Hun ba guiden om å komme til sykehuset for å snakke gresk, men siden guiden ikke snakket gresk, kun engelsk, ble det spurt om hun fortsatt ønsket at guiden skulle komme til sykehuset, men det ønsket hun ikke. Guiden har presisert at hun ikke ba klagers venninne om å ta seg av klager. Saken ble fulgt opp samme kveld og neste dag. Klager nevnte ikke noe om at de hadde blitt dårlig behandlet av guidene, bare at det var dårlig service på sykehuset.

Star Tour har rådet kunden å ta kontakt med sitt forsikringselskap da det er reiseforsikringen som trer i kraft ved sykdom.

Star Tour viser til sine nettsider hvor det fremgår at reiselederens ansvar er begrenset. «Skulle du komme ut for tyveri eller ulykke, presiseres at Star Tour ikke bærer ansvar for å dekke økonomisk tap, organisere redningsaksjoner eller stå for behandling av fysiske skader. Dette skal kun håndteres av forsikringsselskapene og deres alarmsentraler og i henhold til den forsikringen du har kjøpt. Disse instansene skal yte øyeblikkelig økonomisk hjelp, skaffe til veie sykehusbehandling og stå for organisering av hjemtransport. Star Tours reiseledere og samarbeidspartnere har i denne sammenhengen kun rollen som formidler.»

Klager og hennes reisefølge har fått tilbud om ett reisegavekort på kr 500,- hver.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda viser til det som er referert ovenfor fra arrangørens reisevilkår.

Nemnda er enig med arrangøren i at det i utgangspunktet er klagerens reiseforsikringsselskap som skal håndtere sykdom under en utenlandsferie.

Etter det som er opplyst ble ambulanse tilkalt av guiden etter at hun ble kontaktet i forbindelse med sykdommen. Klageren ble innlagt på et lokalt sykehus og ble fulgt av sin venninne som, etter det som er opplyst, er sykepleier. Sykepleieren var misfornøyd med den behandlingen klageren fikk. Hun kontaktet guiden, som kun snakket engelsk. Nemnda legger, etter det som fremgår av saksdokumentene, til grunn at venninnen ikke hadde behov for at guiden skulle komme til sykehuset da det ble klart at vedkommende ikke snakket gresk. På grunn av venninnens kompetanse fikk klageren adekvat behandling. Dette tok imidlertid, etter det som er opplyst, noen tid.

Nemnda legger til grunn at et reiseselskap har et begrenset ansvar i en situasjon som den foreliggende. Hadde klageren reist alene, ville vanlige regler om omsorg for den reisende tilsagt at en representant for reiseselskapet hadde fulgt klageren i ambulansen. Slik situasjonen var hadde klageren imidlertid en kompetent venninne som fulgte henne.

Det som gikk feil, er etter nemndas syn at sykepleieren ikke kontaktet forsikringsselskapets alarmsentral etter at de ankom sykehuset, spesielt da det viste seg at behandlingen ikke var optimal. Alarmsentralen har kontakt med helsepersonell med bred språklig bakgrunn. Disse kontakter sykehuset og den pårørende slik at språklige misforståelser unngås og adekvat behandling blir igangsatt.

Nemnda har forståelse for at de to reisende opplevde situasjonen som vanskelig, men kan ikke se at de har krav på erstatning. Nemnda tar til etterretning at det er tilbudt et reisegavekort på kr 500 til hver av de reisende.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klagerne gis noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*