

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for tort og svie, samt påløpte telefonutgifter, i forbindelse med manglende assistanse fra hotellets side ved skade.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

185/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for tort og svie, samt påløpte telefonutgifter, i forbindelse med manglende assistanse fra hotellets side ved skade.

Klager har i det vesentlige anført:

Søndag den 06.07.14 var klager og hans familie på stranden foran Majestic Hotel på Sunny Beach der de ferierte. Klager tok massasje i et av hotellets massasjetelt på stranden. Umiddelbart etter massasjen kjente han smerter i nedre del av ryggen, og skjønte fort at dette var alvorlig og at han trengte bistand. Han forsøkte å ringe Star Tours guider for å be om hjelp. Klager hadde så sterke smerter at han ikke var i stand til å bevege seg.

Etter noe tid fikk han kontakt med en guide, og forklarte situasjonen. De skulle da ta kontakt med Viva-klinikken slik at han skulle få hjelp. Etter mange telefoner og SMS fikk klager etterhvert beskjed om at Majestic Hotel ikke tillot ambulansepersonell å komme inn på hotellets område.

Star Tours guide forsto ikke klagers situasjon, og sa at han måtte komme seg fra stranden og over til hovedveien på andre siden av hotellet. Samtidig forsøkte klagers kone å snakke med resepsjonen på hotellet, mens klagers datter på 6 år satt ved hans side og prøvde å bistå på best mulig måte. I ren desperasjon forsøkte klager å komme seg fra stranden og mot hotellet, men etter en halvtime hadde han kommet seg ca. 50 meter og måtte gi opp på grunn av smertene. Han ble da sittende/stående på knærne midt i sola i 1-2 timer før den lokale legen på hotellet dukket opp med en rullestol og fikk han inn på legekontolet på hotellet.

Klager hadde imidlertid blitt advart av Star Tour mot å benytte denne legen.

Han fikk låne rullestolen ned til veien slik at Viva-klinikken til slutt kunne hente ham. På klinikken ble det tatt røntgen og behandling med smertestillende, betennelsesdempende og

muskelavslappende startet først rundt kl. 20.00 på kvelden. Det hadde da gått ca. 5 timer fra hendelsen oppsto, til han fikk hjelp.

Klager ble sykmeldt etter hendelsen.

Det er Star Tours ansvar å samarbeide med seriøse hoteller slik at de reisendes liv og helse ivaretas. I dette tilfelle har Star Tour valgt å inngå samarbeid med et hotell som ikke tillater helsepersonell adgang til hotellet. Dette er meget alvorlig, og klager krever erstatning for tort og svie, samt påløpte telefonutgifter, i forbindelse med hendelsen.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tours guider forsøkte å unngå at klager ble sendt til et offentlig sykehus da de ikke har spesielt god erfaring etter tidligere gjester som har vært innlagt.

Star Tour samarbeider derfor med privatklinikken Viva Clinic.

Star Tour samarbeider ikke med de som tilbyr massasje på stranden, så dette er noe gjester gjør på egenhånd. Etter at klager tok kontakt med guidene, ble Viva Clinic kontaktet og de skulle hente klager utenfor hotellet. Klager fikk beskjed om å møte opp utenfor hotellet, da hotellet ikke tillater at personell fra klinikken går inn på hotellet. Dette er vanlig siden hotellene samarbeider med egne legeklinner og ikke vil ha andre klinikkers personell inn på hotellene. Klager sa han ville gå ut og vente. Da ambulansen fra Viva Clinic kom, var ikke klager der. Star Tour fikk så en telefon fra klager om at han ikke klarte å komme seg ut. Star Tour forsøkte da å få tillatelse fra hotellet slik at helsepersonell fra Viva Clinic kunne komme inn på hotellet.

Dette ble ikke tillatt og til slutt fikk klager låne en rullestol fra hotellet slik at han kunne fraktes ut. Det tok 2,5 timer fra Star Tour fikk den første telefonen til klager var på klinikken.

På avreisedagen fikk klager beholde rommet helt frem til avreise. Star Tour har i dette spesielle tilfellet tilbudt klager et reisegavekort på kr 1.000.

Nemnda bemerker:

Klageren fikk et akutt ryggproblem mens han var på stranden tilhørende Majestic Hotel i Bulgaria.

På bakgrunn av turarrangørens egne opplysninger må nemnda legge til grunn at hotellet har egen lege, som arrangøren på det sterkeste fraråder gjestene å bruke. Arrangøren har kontakt med et privat helseforetak ved navn Viva Clinic.

Hotellets ledelse nekter imidlertid helseforetaket å komme inn på hotellets område for å hente syke gjester. Syke gjester må derfor selv ta seg til utsiden av hotellet for komme i kontakt med helsepersonell som har en slik standard at behandlingen anses som forsvarlig av reisearrangøren og gjestens reiseforsikringsselskap.

Etter opplysninger gitt av Star Tours representant på reisemålet er Star Tour klar over at gjester som av en eller annen grunn har behov for akutt legehjelp mer eller mindre er overlatt til seg selv og et dårlig fungerende helsevesen. Fra en mail datert 14. august 2014 fra Team Manager, Star Tour, Fritidsresor & Finnmatkat, Sunny Beach, Bulgaria hitsettes:

«Bottom line is: If we hear about it, they will get proper treatment. If we don't - then they are pretty much on their own. We have always managed to get our guests to the right clinic one way or another - just like we managed with this case also. The guests need to understand that things do not work the same way in overseas destinations as they do in the Nordics. We are in a country with a shaky infrastructure and we are living in an area controlled mainly by mafia. They chose to come to this country and they just have to accept that things will not be the same here as they are back in Norway and we are doing the best we can under the circumstances that we have.»

Hvis dette er en korrekt beskrivelse av sikkerheten på helsefronten for norske gjester i Bulgaria, bør etter nemndas syn dette opplyses til alle potensielle gjester til Bulgaria før de bestiller reisen. En reiseoperatør som med en slik bakgrunnskunnskap selger reiser til gjester i alle aldre og med varierende helsemessig status uten å oppgi at gjestene er «pretty much on their own» hvis de skulle bli syke, kan utsette seg for erstatningssøksmål hvis gjesten blir syk og ikke får faglig forsvarlig behandling.

I denne konkrete saken er det etter nemndas syn svært beklagelig at det gikk flere timer før gjesten kom under behandling. Om det har hatt noen innvirkning på sykdommens utvikling og/eller varighet har nemnda ikke nok kunnskaper til å ta standpunkt til.

Nemnda er delt i sitt syn på saken.

Gjesten har, slik nemndas flertall, lederen og de to bransjerepresentantene ser det, ikke krav på erstatning etter pakkereiselovens regler. Erstatning på annet grunnlag må eventuelt forfølges ved vanlig sivilt søksmål.

Mindretallet, forbrukernes to representanter, mener at det i dette foreligger en erstatningsrettslig mangel ved pakkereisen jf. alminnelige vilkår punkt 8.2 og pakkereiseloven § 6-1. Etter mindretallets oppfatning utsetter selskap som selger reiser til Bulgaria uten å opplyse om det dårlige helsetilbudet der på sine hjemmesider, kundene for risiko. Slike forhold er av såpass vesentlig betydning at det ut fra alminnelige avtalevilkår må være plikt til å informere om dette på forhånd, noe som ikke er gjort i dette tilfellet.

Konkret tok det fem timer før klager fikk behandling, ettersom hotellets lege ikke ble anbefalt benyttet. At hotellet nektet ambulansespersonale tilgang til hotellet, forvansket i tillegg plagene og situasjonen for klager betraktelig. Mindretallet mener derfor at de alminnelige vilkårene for pakkereiser pkt. 8.2 bokstav d) som gir rett til erstatning i de tilfellene der kunden påføres «vesentlige ulemper» er oppfylt. Ettersom mindretallets konklusjon uansett ikke fører fram, tas ikke stilling til erstatningens størrelse.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på erstatning etter pakkereiselovens regler.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.