

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet øreproblemer etter bading i bassenget.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00169

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 1 voksen og 2 barn på 11 og 12 år med innkvartering i en 2-romsleilighet på Palm Beach Club, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 02.08.2016 – 09.08.2016. Totalpris kr. 22.885.

Klager ankom Tenerife tirsdag 02.08.2016. Allerede sent torsdag kveld klaget sønnen over vondt i øret. Klager forsøkte å ringe Ving neste dag for å få hjelp med lege. Klager fikk ikke tak i Vings guider og hun kontaktet resepsjonen. De ordnet med lege som kom til hotellrommet fredag kveld. Klager anfører at legen kunne fortelle at sønnen hadde kraftig mellomørebetennelse som skyldtes tarmbakterier i bassenget. Sønnen fikk badeforbud. Han ble ikke bedre, Ving ble på nytt kontaktet uten respons. Resepsjonen hjalp til med lege og sønnen fikk flyforbud.

Klager kontaktet Ving som ikke kunne hjelpe til med nytt rom da alle rommene Ving hadde over hele Tenerife var opptatt. Etter hvert fikk klager hjelp fra SOS alarmsentral. De hadde ordnet et annet rom på hotellet frem til fredag. Da fredagen kom måtte de sjekke ut på nytt. De fikk telefon fra Ving som spurte hvordan det gikk, ikke noe mer. Ut på dagen fikk de telefon fra SOS som hadde ordnet et rom på et annet hotell. Sønnens flyforbud ble opphevet, men det var fullt på Vings fly.

De sjekket ut av rommet. Midt på dagen fikk de telefon fra SOS om at de kunne bo en natt til på hotellet og at de hadde ordnet med hjemreise søndag 14.08.2016.

Klager hadde betalt for 3 måltider på flyet ved hjemreise som de ikke fikk og transport fra hotellet til flyplassen. I og med at hjemreisen gikk med Norwegian, fikk klager ikke de forhåndsbestilte taxfree varene.

Klager følte en enorm usikkerhet da hun som alenemor med to barn på 11 og 12 år måtte være igjen på Tenerife mens resten av reisefølget reiste hjem. Klager mener at hun ikke fikk den hjelpen hun hadde forventet av Ving.

Klager krever erstatning/refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager krever erstatning eller refusjon av reisen grunnet sykdom. Klager påstår at Ving glimret med sitt fravær på reisemålet og hun mener at hun ikke fikk hjelp da sykdom førte til at de ikke kunne reise hjem som planlagt.

Ving mener at deres personale har fulgt opp, vært behjelpelige og etter beste evne, vært et mellomledd mellom klager og SOS/Forsikringsselskap. Ving viser til logg og SMS hvor det fremgår at Ving-personale hadde daglig kontakt og oppfølging med klager. Ving anfører at deres service ikke på noen måte har sviktet.

Ving viser for øvrig til svar på klagers henvendelse til Ving Norge Kundeservice. I tillegg ønsker Ving å komme med ytterligere en kommentar, da klager hevder at det er tarmbakterier som forårsaket ørebetennelsen. Ørebetennelse kan bero på overdreven bading under vann. Ving anfører at når man har ørene mye under vann, kan det bli liggende vann i øret. Ved så vidt høy lufttemperatur som det her er tale om, dannes det bakterier i vannet som ligger i øret, og det kan oppstå infeksjoner. Årsaken til infeksjon er ofte at man mister de beskyttende fettstoffene som dannes i øret. Disse er som regel fjernet ved mye bading og gjentatt dykking i klorvann. Klorvann tørker også ut øregangen.

Klager skriver at lege bekrefter at det var tarmbakterier som ga barnet ørebetennelse. Ving har i ettertid sjekket opp med hotellet og det har ikke blitt funnet noe unormalt på prøvene. Disse prøvene tas av bassengene hver dag. Ving viser til lommelegen.no hvor det fremgår at tarmbakterier gjerne fører til diare og ikke ørebetennelse.

Ving påtar seg ikke økonomisk ansvar og utbetaler erstatning eller gir refusjon grunnet sykdom, da dette er en forsikringssak. Ving mener at de ikke er erstatning skyldige grunnet manglende service.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker

Klageren reiste sammen med annen familie og to barn. Etter bare få dager på feriestedet fikk ett av barna ørebetennelse. Etter klagerens syn fikk hun liten hjelp og oppfølging av de stedlige representantene etter at barnet ble sykt. Barnet fikk flyforbud.

Likevel kunne arrangøren ikke hjelpe med hotellrom. Hun fikk hjelp av SOS Alarmsentral, som skaffet hotellrom, og etter at flyforbudet ble opphevet, flybilletter hjem. Hun følte seg overlatt til seg selv uten støtte fra reisearrangøren. Hun har i ettertid fått tilbakebetalt forhåndsbetalt flymat og busstransport til flyplassen som ikke ble benyttet.

Sykdom i løpet av en ferie er først og fremst en forsikringssak.

Nemnda har gjennomgått loggen som er skrevet fortløpende på reisemålet. Det fremgår av den at klageren hadde daglig kontakt med personalet. Arrangørens representanter må dele sin oppmerksomhet mellom kundene på reisemålet. Ut fra de ressursene man rådet over, kan nemnda ikke se at klageren ikke fikk den støtten hun med rimelighet kunne forvente. Etter gjennomgang av loggen sitter nemnda igjen med et inntrykk at det var de stedlige representantene som fulgte opp klageren, og som til og med purret på SOS Alarmsentral da de ikke fulgte opp slik de burde ha gjort, angivelig fordi deres representant på stedet ikke meldte tilbake om det var skaffet rom eller ikke.

Klageren fikk, som nevnt hjelp av SOS Alarmsentral. Det ble ordnet med hotellrom, og senere hjemreise. At klageren måtte skifte hotell og flytte ut av hotellrom viser etter nemndas syn at det var meget vanskelig å skaffe overnatting som ikke var bestilt lang tid i forveien. Det samme viser det faktum at det ikke var mulig å skaffe regulære flybilletter samme dag som flyforbudet ble opphevet.

Hva som forårsaket ørebetennelsen er det umulig for nemnda å ta stilling til. Det vil alltid finnes bakterier i et svømmebasseng, men etter det som er opplyst blir det tatt jevnlige prøver av bassengvannet. Disse har ikke vist unormale verdier.

Slik denne saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)