

REJSE-ANKENÆVNET**K E N D E L S E**

i sag nr. 20/04

afsagt den

REJSEMÅL: Tyrkiet. 11. – 19.10.2003

PRIS: I alt 44.272 kr.

KLAGEN ANGÅR: Ferien delvis ødelagt for den ene rejsedeltagers vedkommende på grund af personskade opstået som følge af, at trappen i hotellets swimmingpool brød sammen.

KRAV: Yderligere afslag på 3.500 kr. svarende til, at i alt ca. 5/7 af rejsens pris tilbagebetales.
Klageren har inden ankenævnsbehandlingen modtaget et afslag på 1000 kr.

SAGEN INDBRAGT: 28. januar 2004.

SAGSFREMSTILLING:

Klageren købte den 1. september 2003 en rejse for 7 personer til Tyrkiet for perioden fra lørdag den 11. oktober til søndag den 19. oktober 2003 med indkvartering i 3 dobbeltværelser på Hotel La Perla i Icmeler med helpension.

Efter 2 dage i Tyrkiet kom klagerens søn til skade med sin fod, da trappen i hotellets swimmingpool brød sammen under ham. Familien modtog efterfølgende en kompensation på 1.000 kr., men klageren gør gældende, at sønnens ferie som følge af skaden blev helt eller delvist ødelagt, og mener ikke, at bureauet har ydet en passende kompensation herfor.

Klageren har nærmere begrundet sin klage i sit brev af 27. oktober 2003 til det indklagede bureau:

”

Opholdet blev imidlertid skæmmet af, at min ældste søn allerede om mandagen d. 13. oktober kom til skade med sin ene fod. Han var i færd med at træde op af hotellets swimmingpool, da trappen brød sammen under ham, og han skar en dyb flænge i sin trædepude. Flængen var så dyb, at man kunne se helt ind til knoglen, og betød øjeblikkelig hospitalsbesøg, hvor han blev syet med 6 indvendige og 8 udvendige sting.

Efterfølgende blev han beordret til at ligge med løftet ben og fik smertestillende medicin for at han kunne få blot lidt søvn om natten.

Han måtte 2 gange frekventere sygehuset for at få rensset og tilset såret henholdsvis onsdag og fredag.

Resten af ferien blev han transporteret rundt i kørestol/på krykker med et strengt pålæg fra lægerne om at undgå badning af hensyn til evt. betændelse m.v.

Vi aftalte selv det fornødne med hotellet omkring sygehusbehandling, kørsel m.m., og jeg kan kun sige, at hotellet gjorde, hvad de kunne, for at hjælpe os i den givne situation, ligesom vi selv sørgede for indkøb af den nødvendige medicin.

Det er imidlertid min opfattelse, at ferien for min søn blev helt eller delvist ødelagt ved den ubehagelige oplevelse, ligesom en naturlig del af min ferie til Middelhavet som badning og muligheder for andre oplevelser også gik noget i vasken.

Jeg finder det på den baggrund rimeligt, at B giver min familie en kompensation f.x. i form af en erstatningstur for min søn eller en økonomisk godtgørelse for svie og smerte i sagens anledning.

.....”

Klageren har efter hjemkomsten modtaget en kompensation på 1.000 kr., men kræver yderligere kompensation på 3500 kr., svarende til, at i alt ca. 5/7 af rejsens pris tilbagebetales.

Det indklagede bureau gør i brev af 9. februar 2004 til Ankenævnet bl.a. gældende:

”

Det var naturligvis med stor beklagelse, vi modtog besked om T.J.O.’s 26-årige søns uheld i poolen på Hotel La Perla. Uheldet skyldtes, at et trin på stigen i poolen brækkede, og derved pådrog T.J.O.’s søn sig en flænge i trædepuden. Han blev straks behandlet på hospitalet, og alle udgifter i den forbindelse blev straks refunderet. Desværre medførte uheldet, at han var afskåret fra at bade de resterende 5 dage.

Både hotellet og vore rejseledere på stedet var meget opmærksomme på dette uheld og stigen blev straks repareret,

Hotellets manager tilbød hele familien (i alt 7 personer) middag på en italiensk restaurant, massage m.m. Hotellets manager oplyser overfor os, at han var meget åben overfor forslag fra familien. Familien ønskede ikke at modtage noget fra hotellet, men lagde ikke skjul på, at kun en betragtelig økonomisk kompensation ville være tilfredsstillende.

Efter hjemkomsten modtog vi brev fra T.J.O. og fremsendte pr. check i alt kr. 1.000,- som fuld og endelig kompensation. Dette svarer til godt 20 % af prisen for sønnens rejse i de involverede 5 døgn. Uheldet var årsag til, at han ikke kunne bade; men han boede stadig på hotellet og kunne benytte all inclusive konceptet til fulde. Vi finder, at vi på denne måde har ydet en passende kompensation for det beklagelige uheld.

.....”

Ankenævnets bemærkninger.

Ankenævnet lægger til grund, at den af klagerens søn pådragne skade skyldtes en defekt ved stigen til hotellets swimmingpool.

Nævnet lægger endvidere til grund, at klagerens søn på grund af skaden var afskåret fra at bade de resterende 5 af de i alt 7 feriedage, at han efterfølgende to gange måtte på hospitalet for at blive tilset, og at han resten af ferien måtte transportere sig rundt i kørestol og på krykker.

På denne baggrund finder Ankenævnet, at rejsen var behæftet med en mangel, der berettiger klageren til et nedslag i rejsens pris.

Nedslaget fastsættes efter en samlet vurdering skønsmæssigt til i alt 3.500 kr.

Herfra trækkes den af bureauet allerede udbetalte kompensation på 1.000 kr.

Det bemærkes, at bureauet over for klageren hæfter for sine underleverandørers fejl, herunder hotellet, selvom bureauet intet selvstændigt kan bebrejdes ved den opståede mangel.

Den 1. januar 2004 trådte den nye lov om Forbrugerklager i kraft, og som tidligere meddelt i Rejse-Ankenævnets brev, der blev udsendt i januar 2004, kan Ankenævnet pålægge et bureau/en arrangør et særskilt sagsomkostningsbeløb, såfremt klageren får medhold i klagen.

I brevet blev det oplyst, at sagsomkostningsbeløbet for en tabt sag i kategori 1 for medlemsbureauer udgjorde 2.000 kr.

Beløbet er efterfølgende af Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark, der sammen med Forbrugerrådet er de stiftende organisationer bag Rejse-Ankenævnet, fastsat til 1.500 kr.

Da Forbrugerstyrelsen på indbringelsestidspunktet ikke havde godkendt Ankenævnets nye vedtægter, skal Ankenævnet henstille, at bureauet ad frivillighedens vej til finansiering af Ankenævnets drift inden 14 dage betaler 1.500 kr. til Ankenævnet.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Bureauet skal inden 14 dage fra dato betale 2.500 kr. til klageren.

Endvidere skal Rejse-Ankenævnet henstille, at bureauet inden samme frist betaler et sagsomkostningsbeløb på 1.500 kr. til Ankenævnet, jf. bemærkningerne herom ovenfor.

Klagegebyret på 275 kr. tilbagebetales af Ankenævnet.