

# REJSE-ANKENÆVNET

## K E N D E L S E

i sag nr. 416/05

afsagt den

\*\*\*\*\*

REJSEMÅL	Alanya, Tyrkiet 30.08. – 13.09.2005
PRIS	5.118 kr.
KLAGEN ANGÅR	Fald i bus under transport til en udflugt, hvorved en knogle i foden brækkede. Måtte sidde/ligge med foden i gips resten af ferien. Kunne ikke passe sit arbejde efter hjemkomsten og havde fortsat smerter.
KRAV	12.-15.000 kr. som erstatning for svie og smerte, mislykket ferie, 6 uger i gips og manglende rørlighed i yderligere 2 uger samt nye sko.
SAGEN INDBRAGT	11. november 2005

\*\*\*\*\*

### Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

## Sagsfremstilling

Klageren købte den 28. juli 2005 en rejse for 2 personer til Alanya, Tyrkiet for perioden fra tirsdag den 30. august til tirsdag den 13. september 2005 med indkvartering i dobbeltværelse på Uzel Hotel. Med morgenmad.

Klageren gør gældende, at ”Der var et umotiveret og umarkeret trin i bussens midtergang mellem sæderækkerne. Sæderækkerne fortsatte vandret i samme højde, men pludselig var der et trin i gangen! Min ledsager på rejsen og udflugten, L.L. faldt ved at gå ned af trinnet, som hun ikke havde bemærket.”

Klageren har nærmere uddybet sin klage over for bureauet i brev af 16. september 2005:

” .....

Vi var med til velkomstmødet og bookede to udflugter.

Den første udflugt var landskamp på storskærm med servering på Vega Star lørdag den 3/9. Transporten var med den mindre bus til ca. 20 personer, med påmalet logo for bureauet.

Ved påstigning gik L. ned ad midtergangen mellem sæderne. Pludselig snublede hun fordi der uden mærkning eller anden motivation var et trin ned i gulvet i gangen. Sæderne fortsatte i samme højde, så det var overraskende og da jeg iagttog reaktionen fra de andre passagerer var det ca. hver tredje der var ved at snuble og måtte gribe for sig, når de passerede trinnet i midtergangen..

L. faldt og landede forkert på venstre fod og fik ondt i foden. Ved afstigning fortalte hun guiden om hændelsen.

L. blev tilbudt lægehjælp og da det i aftenens løb kun blev værre med foden blev lægen rekvireret.

Lægen kunne ikke på stedet se hvad der var galt med foden og aftalen blev at han ville komme til hotellet næste morgen for at tilse foden. Næste morgen blev L. af lægen sendt til hospitalet, blev røntgenfotograferet og fik konstateret at lilletåens inderste led var fuldstændig brækket over.

L. fik rettet knoglen og fik benet lagt i gips og blev kørt hjem til hotellet. L. havde stadig smerter i foden og kunne ikke støtte på venstrebenet med gips.

Jeg gik over til bureauets kontor og spurgte hvad de kunne tilbyde af hjælp eller erstatning for uheldet i deres bus. Svaret var at vi kunne få en kørestol på sygesikringen og at ændring af flybilletter ville koste 2000 kr. pr stk.

Jeg annullerede den anden udflugt, der var dagen efter og fik det fulde beløb refunderet.

L. opholdt sig i resten af ferien på værelset med benet oppe, men kunne dog spise på hotellets restaurant. Der var tre trin ned på gadeniveau og selv korte turer på et ben og med krykker var pinefuldt. De sidste to dage nåede hun dog over på naborestauranten, der lå 10 m til modsatte side, selv om det var pinefuldt og anstrengende..

Ved hjemrejsen fik vi hjælp med kørestol i begge lufthavne og der var god plads i flyveren så det gik ok.

L. kan ved hjemkomsten ikke fungere i sin lejlighed, der ligger på 2. sal og hun kan ikke passe sit arbejde med den dårlige fod, der stadig gør ondt når den ikke ligger oppe. Hun kan ikke selv lave mad eller flytte rundt i rummet med bare en kop kaffe.

L. har udsigt til mindst 3 uger mere i gips og genoptræning.

Som det ses har det ikke været en ferie som forventet og vi mener at trinnet i jeres bus er farligt og er skyld i uheldet.

Derfor spørger vi igen: Hvad kan I tilbyde i erstatning?  
.....”

Klageren gør krav på 12.-15.000 kr. som erstatning for svie og smerte, mislykket ferie, 6 uger i gips og manglende rørlighed i yderligere 2 uger samt nye sko.

I breve af 10. oktober samt 11. november 2005 til klageren gør bureauet bl.a. gældende:

”.....

Vi er kede af, at De faldt i bussen på en uheldig måde, således at De brækkede lilletåen. Vi er dog glade for at høre, at rejselederen hjalp med at tilkalde lægeassistance, således at man hurtigt fandt ud af, hvad der var i vejen med Deres fod. Vi kan ikke bekræfte at bussen skulle være farlig, den bliver brugt dagligt og vi har ikke tidligere haft ulykker.

Vi beklager at resten af ferien ikke kunne afholdes som forventet, og at De havde ondt i foden. Har De en rejseforsikring, kan De henvende Dem her, rejseforsikringen vil kunne vurdere om De evt. kan få refunderet tabt ferie.

Vi er kede af at høre, at De måtte have gips på i 3 uger og de gener dette har medført.

Bureauet beklager at Deres ferie ikke var som forventet, men ud fra en samlet vurdering kan vi desværre ikke tilbyde Dem kompensation.

.....

Samtlige midibusser er udformet som bussen De kørte med. Og som De allerede ved, har der ikke tidligere været nogen gæster, som er kommet til skade i busserne pga. dette trin.

Hverken bureauet eller busselskabet har været uagtsomme, og har således ikke været medvirkende til det uheldige fald. Der har ikke været noget i bussen som ikke skulle være der, som skulle være skyld i at L. falder. Det er et hændeligt uheld, som hverken vi eller busselskabet kan yde kompensation for.

.....”

I sine kommentarer til ovenstående brev af 10. oktober anfører klageren i brev af 15. oktober 2005:

” .....

Hvis De heller ikke registrerer denne ulykke er det jo nemt at henvise til at det aldrig er sket før.

Det er mistænkeligt, at De ikke kommenterer min iagttagelse af de øvrige passagerer.

L. har fået gipsen af den 13/10-2005 og nu er genoptræning af anklen gået i gang. Så det blev 6 uger i gips.

Det burde ikke være nødvendigt at gå til domstolene for at få en rimelig erstatning. De bør henvende Dem til bureauets forsikring for at høre deres mening om sagen. De gør jo meget ud af i deres reklame at pointere, at man skal undersøge om de andre udflugtsarrangører har forsikret, så jeg går ud fra at bureauet har forsikret.

Jeg forventer stadig en erstatning.

Jeg er stadig af den mening at trinnet i bussen udgør en fare på grund af, at det kommer som en overraskelse, når man går ned mellem sæderækkerne.

.....”

Over for Ankenævnet anfører bureauet i brev af 6. december 2005 følgende:

” .....

Bureauet beklager atter, at klagers medrejsende kom til skade i en midibus under ferien i Alanya.

Bureauet kan desværre ikke påtage sig ansvaret for denne skade og kan derfor ikke imødekomme kravet om erstatningsrejse samt erstatning for svie og smerte, nye sko og tabt arbejdsfortjeneste.

Alle midibusser i Tyrkiet, som vi nogensinde har set, er udformet på præcis samme måde, som den pågældende midibus.

Vi har aldrig tidligere hørt om nogen, som er faldet over det pågældende trin.

Vi mener, at det er klagers ansvar at se sig for, når der er tale om at gå op og ned af en bus.

Vi mener ikke, at klager har godtgjort, at bureauet har opført sig uansvarligt i denne sammenhæng.

Vi finder fortsat klagers krav urimeligt og undrer os over, hvordan Pakkerejseloven finder anvendelse i dette tilfælde. Klagers rejseforsikring bør dække evt. tabt ferietid i forbindelse med ulykke eller sygdom.

.....”

Klageren har i sine kommentarer af 13. december 2005 til ovenstående brev fra bureauet bl.a. anført:

” .....

Der er ikke tale om at "gå op eller ned af en bus" som TE skriver, men et trin i midtergangen mellem sæderne, hvor man ikke forventer et trin fordi sæderne fortsætter i samme højde..

Det var lige efter mørkets frembrud, og det var ikke meget fra bussens belysning ved chaufføren og ved vinduerne, der nåede gulvet. Loftlyset var ikke tændt

Efter ulykken så jeg flere andre der måtte gribe for sig fordi de også blev overrasket af det pludselige trin.

Det er jo ikke nogen undskyldning at det er første gang de hører om det (hvordan de så end vil bevise den påstand)

Næste gang kan de tilføje, at der ikke kommer noget ud af at klage over trinnet, hvis det bliver udfaldet.

TE spiller i deres brochure på at de andre arrangører af udflugter ikke alle er lige ansvarlige og fremhæver på denne måde deres egen ansvarsfølelse. Busselskabet vil da også give erstatning til medicin og lægehjælp.

Vi havde ikke tegnet ekstra rejseforsikring fordi vi har rejst mange gange uden problemer og vi er derfor også ekstra forsigtige.

Vi mener at TE, som arrangør af udflugten i en bus med deres logo, er ansvarlig, fordi trinnet ikke er afmærket.

Vi mener derfor, at vi har krav på en passende erstatning fra TE. Desuden bør de kræve af busselskabet, at der kommer et lille skilt med signatur af et trin ved trinnet i midtergangen. Som det er nu er den eneste advarsel, at forgængerer falder.

.....”

### Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger oplyst, finder Ankenævnet intet grundlag for at anse det for bevist, at bussen var indrettet på en sådan måde, at der af bureauet eller af busselskabet, som bureauet i givet fald måtte hæfte for over for klageren, er udvist noget erstatningspådragende eller kritisabelt forhold i øvrigt.

Den omstændighed, at der ikke med skiltning eller på anden måde var advaret mod trinnet i midtergangen mellem sæderne, kan ikke føre til et andet resultat, da det må anses for at være almindeligt kendt, at busser er indrettet med trinniveau af den pågældende art.

Ankenævnet finder derfor ikke, at der kan pålægges det indklagede bureau noget mangels- eller erstatningsansvar i forbindelse med klagerens medrejsendes fald, der må anses for at være sket ved

et hændeligt uheld, ligesom der ikke er grundlag for at tilkende klageren noget nedslag i rejsens pris.

Da klageren ikke har fået medhold, tilbagebetales klagegebyret på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.