

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kvaliteten på mat og hotellstandard.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-04777

Tjenesteytere

Aktive Fredsreiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for 42 personer til Krakow og Berlin i perioden 30.09.2018 - 07.10.2018. Totalpris kr. 260.000

Måltidene var ikke i tråd med bestillingen. Gruppen benyttet mye tid i forkant for på å tydeliggjøre til Aktive Fredsreiser, AF, hvilken type mat de med muslimsk bakgrunn kunne spise. I klagers gruppe var dette 22 personer.

For de muslimske reisende hadde klager ikke bedt om halal, men spesifisert fisk eller vegetar. Klager finner det derfor underlig at AF nå trekker inn halal i sitt tilsvar. AF klarte ikke å tilby mat som var spesifisert på forhånd, nemlig fisk- og vegetarretter. For å arrangere turer med fokus på respekt og menneskerettigheter reagerer klager på AFs holdning og bagatellisering av manglende og dårlig mat.

Maten som ble levert var av gjennomgående dårlig kvalitet, med ensidig og næringsfattig kost. Både i Polen og Tyskland kan man få servert rimelig og mer næringsrik mat av høyere kvalitet enn det gruppen fikk.

Klager nevner at omvisningene er de samme enten man reiser på eget initiativ eller gjennom et reiseselskap, som noen av dem hadde gjort tidligere. Det er ikke greit å bruke formålet med turen til å levere en dårlig vare, og hele tiden snakke om respekt og forståelse. Klager gjør oppmerksom på at de ikke klager på formålet med turen, men leveransen av hotell og mat. Klager hadde ikke forventninger til en luksustur, men skitne hotell med løsninger som ikke ble opplevd som trygge, var ikke greit.

Når det gjelder hærverk understreker klager følgende:

Sengen var ødelagt da de kom, dette ble rapportert inn til hotellet umiddelbart. Lampen satt i en skrue på 0,5 cm, og de som var uheldige og rev den ned, kom til de voksne og sa ifra med en gang. Slik avdekket de uforsvarlige elektriske koblinger, som er en del av det de har klaget på dette hotellet. Takplaten var ødelagt fra før, men her var det en gutt som var uheldig, og han sa i fra umiddelbart. Den ødelagte låsen hadde de voksne ikke sett. De guttene som bodde på dette rommet, var de roligste guttene i gruppen. Både de voksne og barna slet med å få låst opp døra. Det er tidligere spesifisert.

Klager reagerer på at det først i ettertid kommer frem at hotellet og medreisende reagerte på deres barn. De voksne holdt øye med ungdommene til alle sov da de bodde på samme korridor på hotellet i Krakow.

Klager opplevde leveransen fra AF som mangelfull, og at klagen ikke ble tatt på alvor etter hjemkomst. Kvaliteten var gjennomgående dårlig på mat og hotell og det er dette klagen handler om.

Klager krever 50 % av reisens pris refundert. Totalt kr. 130.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aktive Fredsreiser, AF, noterer at klager har sendt inn en saksgang/kommunikasjon som ikke er komplett. AF har vedlagt en komplett versjon. Denne mottok klager 04.12.2018.

Hensikten med turene

AF tar et ansvar for å gi bedre informasjon om hva som er hensikten med turene. Aktive Fredsreiser arrangerer holdningsskapende skoleturer der hensikten er å demme opp mot nynazisme og fremmedfrykt. På turen står menneskerettigheter i fokus. AF besøker steder i Polen og Tyskland der elevene med selvsyn får se konsekvensene av brudd på menneskerettighetene under Den andre verdenskrig og Den kalde krigen.

Standard og forventninger

For å gjøre turen så rimelig som mulig for elevene (kr. 5.900 for en åttedagers tur), er både mat og overnatting av nøktern, god standard. De bor på 3-stjerners hoteller, og maten som serveres tilberedes av helt vanlige restauranter, hoteller og fergeselskaper. I en stor reisegruppe er det mange mathensyn. Både allergier og religiøse hensyn. Og det vil være ulike preferanser på hvilken mat man liker. Det er AFs mening at alle skal få muligheten til å spise seg mette.

Halal

AF har ikke mulighet til å skaffe halalslaktet kjøtt på sine reiser. Som et alternativ tilbys det vegetarisk mat eller fisk. Ved én anledning ble hele gruppen servert hamburgere. Dette har de beklaget og tilbudt kompensasjon for. Aktive Fredsreiser sendte skjemaet

over allergier/mathensyn til fergeselskapet. Her fremkommer det at 22 personer ikke kan spise svinekjøtt. Dette har dessverre fergeselskapet ikke tatt til følge. Aktive Fredsreiser tar ansvar for dette, og vil gi en kompensasjon på kr.100 per person. Sum kr. 2.200.

Det er også et tilfelle der det eneste alternativet for muslimer var pasta med tomatsaus. For samtlige andre måltider ble det tilbudt fullverdige alternativer. De omtalte svinebollene inngikk i en treretters meny der kjøttbollene for muslimene ble erstattet med speilegg. Dette skriver AF at de også har tilbudt kompensasjon for i form av et ekstra måltid (fisk) på Ikea i Wroclaw på vei til Tropical Island. Ifølge AFs reiseleder var det ingen som spiste dette måltidet. De omtalte brødsmulene med ost er en helt ordinær vegetarrett som på restauranter heter Breaded Camembert.

Hærverk

Klager har lagt ved et bilde som viser løse ledninger ut fra en vegg. Hotellet har sendt AF en klage på gruppen:

"The group was very difficult and loud, there were a lot of problems with them. The boys themselves have ruined the door, I do not know how but we also took pictures of the door (see photos). The lamp was torn out by the same boys when they moved the beds (see photos) In addition, I am sending photos of the corridor and the ceiling because there were damage caused by them (see photo) They also destroyed one bed as they moved it to another place and at the same time destroyed the wall (see photo)".

AF skriver at klager har innrømmet skaden på takplaten og nekter for det andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aktive Fredsreiser.

Nemnda bemerkar

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det er gjennomgående svært stor avstand mellom partenes syn på det som ble levert.

Nemnda finner at det på enkeltområder ble levert ytelser som ikke var i samsvar med det man hadde bestilt og betalt for. Det gjelder blant annet matserveringen, spesielt i forhold til 22 muslimske elever som ikke fikk tilpasset mat, og som mange steder måtte nøye seg med ernæringsmessig mangelfull mat fordi kjøttet var fjernet slik at de satt igjen med saus og pasta etc.

Det er videre klaget over overnattingsfasilitene, både over dårlige/skitne/for små rom og over beliggenhet i forhold til sentrum og i forhold til uønsket aktivitet utenfor hotellet. Enkelte rom hadde ødelagte møbler og lamper. Brannsikkerheten var ifølge klagerne ikke god enkelte steder. I tillegg fikk enkelte av jentene uønsket oppmerksomhet av mannlige reisende på fergen fra Polen.

Guiden var etter klagernes syn ikke dyktig til å formidle historien i konsentrasjonsleirene.

Reisen ble foretatt sammen med en annen skole. Så vidt nemnda kan forstå er representantene for de voksne ved denne skolen ikke misfornøyd med det som ble levert. Det er bemerket at det kunne ha vært bedre renhold på et par bad i Polen. Maten har de funnet var tilstrekkelig, prisen tatt i betraktning.

Nemnda har funnet at det er vanskelig å ta stilling til de forskjellige påstandene i saken, spesielt fordi to skoler som reiste sammen har så divergerende oppfatninger om det som ble levert, og også om adferden til enkelte av elevene ved skolen klagerne representerer.

Klagerne krever refundert 50 % av reisens pris. Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr. 25.000. Avslaget gjelder manglende adekvat matservering til de muslimske deltakerne samt refusjon i sin helhet for overnattingen på hotell Klassik.

Det er opplyst at det ble betalt kr. 5.900 pr. deltaker for en åtte dagers tur. Både buss, ferge tur/retur, hoteller, mat og guide var inkludert. Det må da legges til grunn at det var en rimelig tur med rimelige løsninger. Man kan, slik nemnda ser det, ikke forvente særlig høy standard på hoteller og på hotellenes beliggenhet. Det samme gjelder matservering. Det skal serveres mat i tilstrekkelige mengder, men spesielle krav til smak etc. kan neppe fremsettes. Slik nemnda vurderer saken utgjør det prisavslaget arrangøren er villig til å gi - kr. 25.000 - et passende beløp.

Det bemerkes at markedet er den beste regulator hvis det som leveres ikke oppleves som verd pengene. En reisearrangør er avhengig av å levere produkter som kundene finner tilfredsstillende. Gjøres ikke det vil kundene ved fremtidige reiser velge en annen arrangør.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over kr. 25.000 som er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (Ieder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)