

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bl.a. de hygieniske forhold på reisen «Down the Ganges», India.

Dato

..

Saksnummer

104/13P

Tjenesteyter

Hvitserk - eventyrreiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Hvitserk - eventyrreiser

Antall reisende: 2

Reisens pris: 30.068,-

Tidsrom: 230213 - 090313

Reisemål: «India»

Saken gjelder:

Saken gjelder bl.a de hygieniske forhold på reisen «Down the Ganges», India.

Klager anfører at turen var langt under det som kunne forventes ut fra forhåndsinformasjonen. Mange av overnattingsstedene var dårlige og uhygieniske. Tre netter på rad var de uten muligheter for å dusje eller vaske seg eller få trygg mat. De ble alvorlig syke på over halvparten av turen på grunn av forholdene.

Mer spesifikt har de tatt opp bl.a følgende forhold:

En båttur de skulle ha i følge programmet, fikk de ikke.

Det var ikke innlagt toalettstopp, og når dette måtte gjøres, var det under sjenerende og ydmykende forhold.

Guiden fortalte ingen ting underveis. Overnatting var igjen i telt av billigste sort.

Den provisoriske doen i do teltet var et lite hull i sanden som alle skulle bruke.

I Varanasi ble de veldig syke på grunn av maten ombord og de hygieniske forhold.

Guiden brydde seg ikke om det.

De krever alle sine utgifter refundert med henholdsvis kr.14.684,-. Og kr.15.384,-.

Hvitserk - Eventyrreiser har anført at India er et land som er veldig forskjellig fra Norge, både når det gjelder kultur, skikker, service og sanitære forhold.

Når man reiser dit, er det viktig å være forberedt på dette.

Den ene av klagerne hadde reist i India tidligere og var kjent med forholdene.

De fikk også tilsendt 12 siders informasjon på forhånd om hva som kunne forventes.

I denne grundige informasjonen er det nevnt en hel del om standard på overnatting, reisemåte, service, forurensing, sanitære forhold, forsinkelser, sikkerhet, endringer i planlagt program, forebygging av sykdom, tålmodighet og fleksibilitet etc.

Dette er temaer som gjelder mange av klagepunktene i saken her.

Hvitserk har ikke mottatt klager på denne turen tidligere og det har heller ikke den tyske samarbeidspartner som står for gjennomføringen av turen. Det stilles høye krav til guidene og det har ikke tidligere kommet klager på denne guiden, som i løpet av de siste 3 måneder av totalt 204 gjester har fått et snittscore på 9,72 av 10 mulige.

I samme periode har snittscore på totalopplevelsen av turen vært 9,3.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Opplysninger og informasjon i brosjyrer og på nettet inngår som en del av avtalen mellom den reisende og turarrangøren.

På generelt grunnlag - basert på det 12-siders detaljerte informasjonsmaterialet klagerne fikk på forhånd - finner nemnda det klart at den reisen de to hadde meldt seg på, fremstår som en noe annerledes reise enn de vanlige og mer «komfortable» pakkereiser til India som tilbys av andre turoperatører. Det opplyses bl a om at «In India there are very different attitudes to time keeping, public cleanliness, privacy and service. Trains will sometimes be late, plumbing can sometimes be temperamental and power will often just vanish».

Det gjøres også klart at programmet er fleksibelt og at det kan bli nødvendig å foreta endringer. Det heter således:

«The iteniary is brief, as we never know exactly where our journey will take us.

Due to our style of travel and the regions we visit, travel can be unpredictable.

The Trip Details document is a general guide to the tour and region and any mention of spesific destinations or wildlife is by no means a guarantee that they will be visited...». Også andre steder i informasjonen er det tatt klare forbehold om endringer og gjort klart at dette er en reise av en noe annen karakter enn de mer tradisjonelle.

På denne bakgrunn finner nemnda at de fleste av de klagepunkter som er påberopt er av en slik karakter at klagerne burde ha forventet at slike eller lignende forhold kunne inntreffe. At avreise fra enkelte hoteller måtte skje tidlig om morgenen, at tog var forsinket og fullt og med slitte seter, at prammene de seilte på nedover Ganges var gamle og slitte etc, er

ikke forhold som etter nemndas mening utgjør mangler ved reisen. At reisende til India blir syke og får mageproblemer, skyldes vanligvis den fremmede bakterieflora og må antas å være regelen snarere enn unntaket, og nemnda finner det ikke sannsynliggjort at det i dette tilfelle skyldtes spesielt uhygieniske forhold. Når det gjelder standarden på hotellene, har ikke nemnda grunnlag for å konstatere at den generelt var under det som kunne forventes. Når det gjelder innkvarteringen i Allahabad, stiller det seg imidlertid annerledes. Programmet sier generelt at overnatting skal skje i «Comfortable touristclass hotels and guest houses with character» bortsett fra dag 8 «River bank camp» hvor det skulle overnattes i telt. Når overnattingen i Allahabad også foregikk i telt, og under nokså primitive forhold så vidt forstås, må det konstateres at det foreligger en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

Dette spesifikke forhold er ikke kommentert av Hvitserk, og nemnda legger til grunn klagernes beskrivelse. Den nevnte innkvartering i Allahabad er det eneste punkt hvor nemnda finner grunnlag for å konkludere med at det foreligger en mangel ved reisen. Nemnd anbefaler at det gis et prisavslag på kr.750,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.750,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, John-Greger Thorsen, Solia 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.