

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet sykdom på Yogareise.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01194

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereisen "Marokko, Taghazout - Yogareise med Henriette Lien" i perioden 03.03.2018 - 10.03.2018. Totalpris kr. 16.200.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Reiselederservice
- Hotell

Gruppen bestod av 22 personer og 21 personer ble syke.

Klager anfører at de var veldig uheldige med været og at hun ikke vet om det var hotellets standard eller kloakksystemet i Taghazout som gjorde deltakerne syke.

Det var vått og kaldt inne på hotellet og sengetøyet ble fuktig etter kort tid. Yogarommene var tilholdssted for katter, så det var kattepiss og hår overalt, selv om kattehårene ble fjernet underveis. Resultatet var at de tidvis måtte drive yoga ikledd dunjakke og med stram lukt av kattepiss. Det hadde ikke vært så farlig hvis man kunne hatt yoga utendørs, men klager synes det er kritikkverdig at det ikke var tatt høyde for at det kunne bli dårlig vær. Det er ikke første gang det regner i Marokko, selv om det var uvanlig med så mange dager med regn etter hverandre.

I og med at hele gruppen hadde samme symptomer på sykdom, oppsøkte de ikke legen i løpet av ferien. Følgelig har de ikke fått dekket noe på reiseforsikringen. Noen av deltakerne har gått til lege i Norge og fått påvist e-coli og norovirus. Jomfrureiser

mener det er været som er skyld i dette, og viser til at deltakerne ikke fortalte/klaget til Jomfrureiser på stedet.

Klager trodde at Henriette Lien var reiseleder. Hun var klar over problemene da hun også ble syk og måtte kansellere flere timer, selv om hun fortalte at hun "mediterte" bort problemene. Jomfrureiser sier nå at Henriette Lien ikke var reiseleder da hun kun ledet yogatimene. Klager finner dette litt pussig i og med at Jomfrureiser reklamerte med "Yogatur med Henriette Lien".

Klager anfører at turen ble fullstendig verdiløs og at reisen ville blitt annerledes med et moderne hotell som tålte regnværet.

Klager krever refusjon av reisens pris, totalt kr. 16.200.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jomfrureiser anfører at årsaken til at klager og over 60% av alle turister som besøkte Taghazout mellom 3. - 10. mars ble mavesyke, skyldtes uværet som herjet i området. Det regnet i seks dager. Normalt er det antall dager det regner på ett år i Marokko. Med det tunge regnværet ble det oversvømmelse av et begrenset kloaknettverk i området da kloakken i Marokko, så vidt Jomfrureiser vet, går rett ut i havet. Med mye nedbør på kort tid, blandet kloakken seg med nedbørsmengden og "slo" tilbake inn i vannrør. Dette medførte at så mange ble syke. Sykdommen skyldtes ikke Jomfrureiser eller hotellet, men været og dårlig utbygget kloakksystem i Marokko. Hotellet har vært i drift i mange år og dette er første gang så mange har blitt syke på en uke.

Jomfrureiser har ikke lovet reiseleder da det aldri er inkludert på deres reiser. Jomfrureiser har med egne ledere som er fagfolk og som gjennomfører sine program som alle mottar på forhånd. I tillegg hadde de på denne reisen en norsk lokalboende leder av hotellet som var meget aktivt tilstede 24 timer i døgnet. Her fikk alle svar på alt de ønsket og i tillegg gikk vedkommende på besøk til alle som var blitt syke og bidro med alt hun kunne. Hun deltok på yoga timer og middager. Ikke en gang var det noen som klaget eller sa at det var noe de var misfornøyde med.

Yogarommet ble daglig rengjort og yoga ble gjennomført innendørs grunnet været. Henriette Lien, Jomfrureisers yogaleder, avlyste en yogatime grunnet sykdom. Ellers gjennomførte hun alle. I tillegg til å være leder for alle, tilbød Lien seg som individuell diskusjonspartner for de som ønsket det. Dette benyttet klager seg av, og hadde, etter arrangørens syn, en meget berikende vandringstime med klager.

Jomfrureiser anfører at de gjennomførte sin yogareise som planlagt. Klager har fått alt de hadde inkludert; utflukter, overnatting, måltider og daglige yogatimer på avtalt hotell. Jomfrureiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Jomfrureiser.

Nemnda bemerker

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.

Nemnda finner det ikke tvilsomt at klageren deltok på en yogareise som ikke ble slik den var forespeilet, blant annet på grunn av dårlig vær. Været førte til at hotellrom og øvrige hotellfasiliteter var fuktige. Dette kan ha vært årsaken til sykdomsutbrudd, men uten noen form for legedokumentasjon er det vanskelig å konkludere med hva som var hovedårsaken.

Været kan - som klageren presiserer - arrangøren ikke lastes for.

Det som imidlertid må anses som dokumentert som en mangel ved reisen er at lokalet der yogatimene skulle foregå ikke synes å ha vært spesielt egnet til formålet. Hotellets representant, som selv deltok i yogatimene, har opplyst at rommet måtte rengjøres for kattehår og annet og at kattelukene i døren deretter ble forsøkt holdt lukket. Dessuten ble rommet kaldt. Det ble forsøkt oppvarmet. Nemnda har forståelse for at det var lite tilfredsstillende å ha yogatimer i et illeluktende og kaldt rom iført dunjakke. Kulden skyldes antagelig delvis regnet, men kattelukte og kattehår i et treningsrom viser etter nemndas syn at det ikke var egnet til formålet. Det er opplyst at flere av deltakerne var allergiske.

Spørsmålet om reiseledelse ved Jomfrureisers pakketurer har kommet opp i klager tidligere. Det ser ut til at arrangøren ikke har med reiseledere på sine turer. Det er da opp til den enkelte instruktør om vedkommende har evne og vilje til også å påta seg denne oppgaven. Hvis arrangørens opplysninger på dette punkt er uklare, bør de etter nemndas syn endres.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 3.300.

Det bemerkes for øvrig at en reisende skal gjøres oppmerksom på klageprosedyren ved reklamasjon, og at det bør skje ved besvarelse av første henvendelse.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 3.300.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)