

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder brann på hotell, Side, Tyrkia.

Dato

..

Saksnummer

166/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 45.240 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder brann på hotell, Side, Tyrkia.

Klager anfører innledningsvis at de opplevde språkproblemer på hotellet fordi ingen snakket engelsk, bare tysk, og tyske gjester ble prioritert og all underholdning foregikk på tysk. Torsdagen etter ankomst gikk strømmen om natten og de begynte å kjenne røyklukt. Fra verandaen så de at røyk kom ut av hotellet, men de forsto ikke alvoret fordi alarmen ikke gikk. I lobbyen veltet det røyk mot dem og hundrevis av mennesker sto utenfor. Betjeningen var i panikktilstand.

Klager løp opp til rommet og hentet passene og løp så ut.

Representanter fra Ving kom først etter 1 1/2 time. De ble deretter anbragt på et annet hotell hvor de ble separert. De var livredde og ga beskjed om at de ville hjem umiddelbart, men det lot seg ikke gjøre. Dagen etter ble de tilbudt kr.6.000,- i kompensasjon, noe de anser som en hån i forhold til irritasjonsmomenter, angst, frykt og redsel.

Klager anfører også at de branntekniske forhold - som alarm og slukningsutstyr - ikke fungerte slik det skulle gjøre i henhold til internasjonale brannforskrifter for hoteller.

De krever minimum 2/3 av reisens pris - kr.29.858,- - i kompensasjon.

Ving har opplyst at det oppsto en brann med kraftig røykutvikling i kjelleren på hotellet. Den ble fort lokalisert av personalet, som valgte ikke å aktivere almen alarm og i stedet evakuere de som bodde nærmest ved hjelp av dørbanking.

Hotellets alarmsystem og brann- og røykdetektorer er koblet til en sentral som overvåkes døgnet rundt av sikkerhetsvakter.

Hvis det er utslag, viser sentralen i hvilken del av hotellet det er brann eller røyk, og der kontrolleres situasjonen av hotellpersonalet før man eventuelt setter på alarmen med lyd og tilkaller brannvesenet.

I dette tilfelle valgte man altså å koble bort lyden fra alarmen for å begrense evakueringen til den del av hotellet som var direkte berørt av røyken.

Ving anfører videre at deres hoteller er godkjent av lokale brannmyndigheter og oppfyller de krav som stilles i vedkommende land.

Som ansvarlig overfor de reisende har Ving tilbudt tilbakebetaling for den tid som gikk tapt i forbindelse med evakueringen, dvs. en dagsandel, samt prisforskjellen mellom fasilitetene. I dette tilfelle har Ving tilbudt 25 % av reisens pris, eller kr.11.310,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at en turarrangør er forpliktet til å forsikre seg om at de hoteller de tilbyr sine gjester, tilfredsstiller elementære branntekniske krav.

Som et minimum må dette innebære at lokale krav til brannsikkerhet er oppfylt. Nemnda legger også til grunn at turarrangørens lokale representanter bistår sine gjester i tilfeller hvor brannalarm utløses eller evakuering må foretas.

I dette tilfelle oppsto det en brann med kraftig røykutvikling i kjelleren på hotellet. Brannen ble raskt lokalisert og man valgte ikke å aktivere alarmen, men i stedet evakuere de som bodde nærmest ved å banke på dørene.

Hvorvidt dette var en riktig eller fornuftig vurdering og avgjørelse der og da, er det vanskelig for nemnda å ta standpunkt til.

Ut fra opplysningene som foreligger for nemnda, er det imidlertid ikke grunnlag for å fastslå at hotellet og/eller Ving foretok en ansvarsbetingende feilvurdering. Dette betyr ikke at nemnda ikke har full forståelse for at hendelsen må ha vært skremmende for familien både den natten det skjedde og i ettertid. Nemnda har også full forståelse for at personer som har opplevd noe slikt, stiller naturlige spørsmål om sikkerheten og de avgjørelser som ble tatt.

For ordens skyld skal nevnes at den «Guidelines to Fire Safety in European Hotels» som klager har fremlagt, ikke er bindende regler, men et frivillig «verktøy» for etablering av brannsikkerhet. Nemnda har heller ikke grunnlag for å vurdere om eller i hvilken grad de lokale tyrkiske forskrifter avviker fra disse retningslinjer.

Nemnda finner etter en helhetsvurdering at den kompensasjon som Ving har tilbudt, kr.11.310,-, er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.
Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.