

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull brannsikkerhet på hotellet.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-03133

Tjenesteytere

Aktive Fredsreiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder reise for 52 personer med Aktive Fredsreiser til Krakow og Berlin i perioden 07.10.2017 - 14.10.2017. Totalpris kr. 217.181.

Klager var ikke fornøyd med:

Manglende brannsikkerhet og låste nødutganger osv. på City Hotel SM, Krakow, førte til at foreldrene måtte være brannvakter for å ivareta barnas sikkerhet.

Klager krever prisavslag/erstatning for ulemper/arbeid de har hatt i forhold til å påvise og argumentere for sikkerhetsmessig forsvarlige løsninger med reiseleder, hotellets ansatte, Aktive Fredsreisere, tid medgått til brannvakt første natten og etterkontroll av hotellets brannvakt andre natten, samt ulempe for ødelagt nattesøvn som forringet gjennomføring av turen de påfølgende dager.

Det var fire voksne som gikk brannvakt første natta. I tillegg var en person oppe flere ganger andre natta for å sikre at den lokale vakten (som hadde vært på jobb hele dagen i forveien) faktisk var tilstede og var våken. Det antas ca. fire timer pr person i snitt. Videre brukte de tid neste dag for å forklare/overbevise reiseleder at det faktisk var et problem, samt at hele foreldregruppen brukte mye tid til møtevirksomhet og befaring med og uten reiseleder/hotellansatt for å avklare hvordan de skulle håndtere situasjonen. Det antas i snitt to timer pr voksen, i alt 14 personer. Det er også brukt mye tid i ettertid for å forklare Aktive Fredsreiser hva som var problemet, samt gjennomgå deres motargumenter og den forelagte revisjonsrapport - anslagsvis 17 timer. Rent timeforbruk forløper seg altså til 61 timer, herav 16 nattestid. Det synes rimelig at en snitt pris på kr. 200 i timen må kunne tilstås. Dette utgjør altså kr. 12. 200.

Videre har klager anført at de bør få erstatning for den ulempe som ødelagt nattesøvn forårsaket i form av forringet gjennomføring av turen de påfølgende dager. Dette ble ikke

mindre aktuelt grunnet av Aktive Fredsreisers manglende vilje innledningsvis til å gjøre noe med et åpenbart problem. Klager mener en tilståelse av kr. 5.000 for tort og svie er rimelig. Det hører også med til totalbildet at det underveis også var andre problemer som måtte håndteres, og hvor foreldrene strakk seg svært langt for å finne akseptable løsninger, ref. 'sjåførsaken' - hvor Aktive Fredsreisers underleverandør stilte med en tilårskommen sjåfør som ikke var skikket til å kjøre lange strekk, spesielt i mørke.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager sendte den 9. oktober kl. 23:30 en sms til reiselederen med følgende tekst:

"Hei igjen. Vil nødig lage noe trøbbel, men vi har oppdaget at det ikke finnes nødutgang fra den seksjonen av bygget hvor alle ungene er plassert. Hotellet har ingen evakueringsplan, kun enkelte plansjer for andre deler av hotellet. Det er riktignok skiltet med grønne exit-skilt, men det er også eneste utgang. Inntil dette er avklart setter vi brannvakt mens ungene sover." Reiselederen sov og så ikke meldingen før neste morgen. Det ble ikke gjort forsøk på å ringe til henne eller banke på døren. Hun/ Aktive Fredsreiser hadde således ikke fått noen mulighet til å ta affære overfor hotellet. Tekstmeldingen fra klager var for øvrig av "til info"-karakter.

Dagen etter ble det organisert nattevakt fra hotellets side.

Aktive Fredsreiser engasjerte den 13. oktober en ekstern brannrevisor. Rapporten forelå den 9. november med følgende konklusjon: "After the fire safety inspection carried out in the building of City Hotel SM in Krakow, it has been determined that the facility meets the requirements of fire regulations - except as indicated in sections 3 and 5, and may be used for its intended purpose."

Aktive Fredsreiser anfører at de ikke kan holdes økonomisk ansvarlig for at klager valgte å organisere vakt den første natten. Særlig siden reiselederen ikke ble gitt mulighet til å løse problemet. Aktive Fredsreiser anfører at det generelt på skoleturer er slik at de voksne deltagerne har ansvaret for ro og orden. Det er ikke uvanlig at gruppen organiserer nattevakt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aktive Fredsreiser.

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 har gjennomgått sakens dokumenter, herunder rapport fra sikkerhetskyndig etter en uavhengig gjennomgang av brannsikkerheten ved City Hotel SM i Krakow, hvor reiseselskapet overnattet to netter.

Nemnda legger til grunn at det som ble levert av arrangøren led av mangler, i og med at hotellet i Krakow ikke oppfylte de kravene til brannsikkerhet som polske myndigheter stiller. Det var blant annet antagelig for lavt lydnivå på brannalarmen der klagerne hadde rom, branndørene sto i åpen posisjon, det ble oppbevart brennbart materiale i rømningsveiene og rømningsdørene var låst. I tillegg var det manglende informasjon om rømningsveier på rommene.

Da en av de foresatte oppdaget manglene ble det sendt en melding til reiselederen som hun ikke hørte fordi hun sov. Det ble ikke forsøkt å ringe henne opp. De foresatte har i ettertid krevd godtgjørelse for totalt 61 timers arbeid á kr. 200 samt en ulempeerstatning på kr. 5.000 for tapt nattesøvn.

Nemnda har forståelse for at man tok hånd om problemet den første natten, ettersom dårlig brannsikkerhet ble oppdaget svært sent. Den siste natten arrangerte hotellet vakthold, dog slik at klagerne ikke stolte på at vekten holdt seg våken og derfor sjekket flere ganger i løpet av natten at dette var tilfelle. At man deretter brukte et stort antall timer og involverte 14 personer har nemnda mindre forståelse for. Det synes også vanskelig å beregne en eventuell erstatning for ulempen i og med at det ikke er oppgitt hvor mange personer som ikke fikk en full natts søvn. Personer reagerer i tillegg ulikt på manglende søvntimer.

Nemnda bemerker avslutningsvis at hvis arrangøren ikke undersøker at hotellene som benyttes til et stort antall overnattinger for ungdom holder mål sikkerhetsmessig - slik det kan se ut til at er tilfelle etter arrangørens svar til klagerne å dømme - vil dette på sikt kunne føre til at arrangøren mister kunder. Det bør derfor være i arrangørens interesse på forhånd å forsikre seg om at blant annet brannsikkerhet er ivaretatt.

Det er oppgitt en totalpris for turen på kr. 217.181. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 5 % av reisens pris, avrundet til kr. 11.000. Kreditering for frakt av T-skjorter kommer i tillegg.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 5% av reisens pris, avrundet til kr. 11.000, i tillegg til den fakturaen som ble kreditert for frakt av T-skjorter.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)