

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av reiseguidens trakassering, kjøring i ruspåvirket tilstand og manglende sikkerhetsrutiner.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

177/14P

Tjenesteyter

Kilroy Norway AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av reiseguidens trakassering, kjøring i ruspåvirket tilstand og manglende sikkerhetsrutiner.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne deltok på en 24 dagers reise i Sør-Afrika fra Cape Town via Victoria Falls til Johannesburg. Det var en gruppe på 16 personer, hvorav en del norske ungdommer. Klagerne opplevde at guiden drakk for mye og at han trakasserte dem seksuelt.

Drikkingen fant sted under hele reisen. Situasjonen toppet seg da guiden, som også var sjåfør, var synlig beruset kl. 08.30 om morgenen den 1. mai da dagens busstur skulle starte. Reisefølget nektet å gå om bord i bussen og ba om et møte med reiseguidens sjef. Sjefen nektet for at det hadde funnet sted noe drikking og det endte med at reisefølget ba reiseguiden sove ut rusen før turen kunne fortsette.

Seksuell trakassering fant sted hele tiden. Reiseguiden lot dette spesielt gå ut over en av klagerne. Han kom med grove og direkte tilbud og forslag. Klageren brøt til slutt sammen fordi hun opplevde dette svært ubehagelig. Klagerne vurderte å forlate gruppen for å komme seg unna. Det vises til klagerens forklaringer og beskrivelser underveis fra turen og i ettertid, i tillegg til skriftlige utsagn fra flere av de andre deltagerne.

Klagerens hensikt med en klage er å forhindre at den aktuelle reiseguiden påfører fremtidige reisegrupper skade og at det tas affære fra Kilroys side overfor sin samarbeidspartner i Sør-Afrika som arrangerte turen.

Klagerne krever et solid prisavslag for alvorlig svikt i kvalitetssikringen av reiseguiden og erstatning for den belastningen de skisserte hendelsene påførte klagerne på denne reisen.

Kilroy har i det vesentlige anført:

Kilroy har tatt klagerne tilbakemeldinger meget alvorlig og de har brukt mye tid og ressurser på å forsøke å finne ut av situasjonen. Arbeidet med dette har ikke vært enkelt da det er motstridene forklaringer og tilbakemeldinger fra Kilroys samarbeidspartner i Sør-Afrika, klagerne og andre kunder på turen. Kilroy viser til tilbakemeldingsskjemaer fra samtlige deltagere på turen, vitneutsagn fra tre av deltagerne, samt svar og kommentarer fra Kilroys samarbeidspartner og arrangør av turen i Sør-Afrika.

Når det gjelder påstanden om seksuell trakassering kan ikke Kilroy, utfra nevnte tilbakemeldinger, konkludere med hva som har blitt sagt av guiden eller hvordan det har blitt oppfattet av klagerne. Kilroy finner at det er svært uheldig at deres kunder har oppfattet guiden på denne måten, og det jobbes derfor nå internt hos arrangøren i Sør-Afrika med å få plass nye rutiner for den sosiale kommunikasjon mellom guiden og kundene, nettopp for å sikre at det ikke skal oppstå situasjoner som kan bli misforstått.

Grunnet motstridende tilbakemeldinger er det ikke mulig for Kilroy å ta stilling til hvor mye guiden hadde drukket kvelden ute i Victoria Falls. På bakgrunn av denne saken har imidlertid arrangøren i samarbeid med Kilroy valgt å gjøre om på sine rutiner internt for å sikre at det ikke oppstår noen misforståelser og usikkerhet rundt guidens alkoholinntak før bilkjøring. Guidene har ikke lenger lov til å røre noe form for alkohol på kvelden i de tilfeller hvor de skal kjøre bil neste dag.

Når det gjelder guidens kjøreegenskaper viser Kilroy til arrangørens svar og de tilbakemeldinger som er gitt. Slik Kilroy ser det, kan det ikke konkluderes med at guiden har kjørt uforsiktig. Kilroy påpeker at klagerne i denne saken har vurdert guiden positivt i spørsmålet om guidens kjøreegenskaper.

Et svært viktig punkt for Kilroy i vurderingen av denne saken er at verken de eller arrangøren hørte noe fra klagerne de 3 første ukene av turen. Først da det var 4 dager igjen ble arrangøren kontaktet - og senere Kilroy. Det virker derfor som det hele spinner rundt den ene dagen i Victoria Falls (dag 21), og det er også her Kilroy finner det svært vanskelig å finne fakta på hva som faktisk skjedde.

Kilroy har tilbudt tilbud kr 3000 i prisavslag per person på bakgrunn av en helhetlig vurdering av klagen, samt usikkerheten rundt hva som faktisk skjedde i Victoria Falls.

Kilroy finner ikke grunnlag for refusjon av reisens kostnad utover dette.

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.

Kilroy Norway AS la våren 2014 opp en omfattende reise for klagerne. Reisen besto blant annet av et opphold i Sør-Afrika med en 24 dagers guidet tur. Turen foregikk sammen med en gruppe personer som i alt besto av 16 personer. Gruppens medlemmer var fra forskjellige

europaiske land, blant annet Norge, Sveits og Tyskland. Turen ble arrangert av operatøren Drifters. Deltakerne ble transportert i en felles «overland expedition vehicle». Slik nemnda forstår saken var det kun en person til stede på vegne av arrangøren. Denne personen hadde ansvar for å kjøre bussen, guide turistene på de forskjellige reisemålene og å stå for måltidene de kveldene/nettene hvor overnattingen foregikk på campingplasser.

Etter å ha lest igjennom klagen og evalueringen fra de forskjellige deltakerne finner nemnda det ikke tvilsomt at den ene klageren har vært utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra sjåføren. Representanten for Drifters, Ken Hill, har i en mail datert 15. august 2014 blant annet skrevet følgende: «The complainant has alleged that certain «comments» (none verified) were made, within the context of the African culture, these comments made openly in the presence of others by a black African male certainly would not constitute harassment».

Nemnda legger til grunn at flere av de norske deltakerne opplevde at sjåføren kom med åpenlyse bemerkninger av seksuell karakter om den ene klageren, og at det som er referert av uttalelser var egnet til å skape utrygghet etter at hun ble oppmerksom på problemet. Etter nemndas syn har arrangøren en uholdbar innstilling til det som fant sted. Sjåføren var sammen med gjestene store deler av døgnet i 24 dager. Før man i det hele tatt blir ansatt i en slik stilling bør man grundig informeres om at gjestene ikke skal utsettes for seksuell oppmerksomhet selv om dette, i følge Hill, er en del av den afrikanske kulturen. Sjåføren skal skape trygghet, ikke det motsatte.

Når det gjelder episoden som fant sted i lodgen på dag 21, legger nemnda klagenes versjon til grunn. Det finnes ikke tvilsomt at sjåføren kom hjem i drosje sammen med noen av deltakerne svært sent på natten. Det finnes heller ikke tvilsomt at han fremdeles var påvirket av alkohol på det tidspunkt han skulle kjøre deltakerne til Johannesburg. Dette er omtalt i evalueringsskjemaene fra fem av gjestene. Tre sveitsiske gjester har innsendt sin egen vurdering, som ikke er vedlagt saken. Om alkoholbruk er et tema også der, vet nemnda følgelig ikke.

Det er videre omtalt - og nemnda legger til grunn - at lederen på den siste lodgen var svært uprofesjonell i sin håndtering av sjåførens beruselse. Nemnda finner hans alkoholforbruk totalt uakseptabelt.

For så vidt gjelder spørsmålet om sjåføren også kjørte uforsvarlig fort, finner nemnda at de opplysningene som foreligger ikke er tilstrekkelige til å trekke noen konklusjon på dette punktet.

Reklamasjonsnemnda finner at de ovenfor refererte episodene representerer en mangel ved reisen. Klagerne følte seg utrygge for egen sikkerhet i perioder av reisen. Mangler gir grunnlag for prisavslag. Ut fra det som er betalt for reisen finner nemnda at kr 5.000 pr. person i prisavslag er passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000 pr. person.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.