

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av manglende informasjon om helsefaren ved å bade i sjøen nær kloakkanalene.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

87/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av manglende informasjon om helsefaren ved å bade i sjøen nær kloakkanalene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise til Kata Beach, Phuket, og skulle møte sin familie som var på langtidsferie der. Det viste seg at både hans sønn og barnebarna var blitt syke og klager undersøkte derfor stranden og fant kloakkanalen like ved der mange mennesker badet. Kanalen gikk langs en snarvei til Kata by. Det stinket kloakk og stanken ble sterkere desto nærmere byen man kom. Klager og hans familie måtte reise til en annen strand på grunn av forurensningen. Tilfeldigvis skrev lokalavisen om et lignende forhold ved Karon, der det viste seg at opptil 40 % av kloakken gikk direkte ut i sjøen på grunn av inadekvat vannbehandlingsanlegg. Etter hjemkomst til Norge har klager funnet mye dokumentasjon som viser at forurensningen er vedvarende og skyldes manglende midler til å oppgradere vannrensningsanleggene. Klager viser til oppslag i media, både i Norge og i Thailand, vedrørende problemene.

Klager mener Ving har et ansvar for å informere om helsefaren ved å bade på strendene både i Kata, Karon og Patong, der det alle steder renner urensset kloakk direkte ut i sjøen ved strendene. Dette er svært helsefarlig.

Klager krever reisens pris refundert.

Ving har i det vesentlige anført:

I følge tilbakemeldinger fra Vings kontor på reisemålet er de ikke kjent med at det skulle være forbundet med risiko å bade ved strendene på de aktuelle reisemålene. Det foreligger heller ingen informasjon fra myndighetene om dette. Ving har hatt nær 11.000 gjester på de aktuelle reisemålene og ingen indikasjoner eller tilbakemeldinger fra gjester som tyder på at

de har blitt syke etter å ha badet i sjøen der. Vings representanter er kjent med kanalen som klager viser til ved Kata Beach, men ikke at lukten fra vannet som vanligvis er stillestående er sjenerende.

Ved kraftig og vedvarende nedbør der elver og bekker renner over kan det føre til forurensning som det vanligvis advares mot. Dette var ikke tilfelle under klagers opphold på reisemålet. Ving har ikke tidligere fått tilbakemeldinger om uregelmessigheter i forbindelse med utslipp eller misfarget vann i Katabukten.

Det er heller ikke registrert unormale sykdomstilfeller hos gjester eller personale.

I Karon var det imidlertid en slik hendelse. Utslippet kom overraskende og ble som kjent omtalt i media. Utslippet skyldtes en feil som ble utbedret i slutten av februar. Myndighetene viste til tilfredsstillende vannprøver etter dette. Ving vil følge med videre, holde kontakten med myndighetene og være oppmerksomme i forhold til avvik.

Ving oppfordrer alltid gjester til å ta kontakt med Vings representanter på reisemålet slik at de kan følge opp videre. Det er også en forutsetning for å kunne kreve kompensasjon i ettertid. Ving kan ikke se at det har vært en situasjon her som utløser rett til kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har lest de dokumentene som er vedlagt klagen. Slik nemnda ser det, kan ikke den enkelte reisearrangør være ansvarlig for til enhver tid å holde seg oppdatert om forhold av helsemessig eller annen art på den enkelte destinasjon, utover de opplysninger som fremgår av myndighetenes offisielle nettsteder.

Norske myndigheter har utenriksstasjoner som har til oppgave fortløpende å oppdatere myndighetene om sikkerhetsmessige, klimamessige og helsemessige forhold som kan utgjøre en fare for norske borgere som reiser i utlandet.

UD har egne informasjonssider som oppdateres daglig.

Hvis det er slik at kloakkforholdene ved flere byer langs kysten av Thailand er helsefarlige for turister, er der først og fremst Folkehelseinstituttets oppgave å orientere seg om dette, innhente opplysninger og bringe disse ut til den norske befolkning. Først hvis reise frarådes av myndighetene er det en oppgave for reisearrangørene å gjøre sine kunder oppmerksom på det.

Unntaket fra dette er selvsagt hvis det skjer plutselige utslipp som blir offentlig kjent, som f.eks. utslippet i Karon. Slike hendelser bør selvsagt de stedlige representantene gjøre de reisende oppmerksom på.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klageren får refundert sine reiseutgifter.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.