

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av reisens pris.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

103/16P

Tjenesteyter

Singh Ekspress Reisebyrå AS

Saken gjelder:

Krav om tilbakebetaling av reisens pris.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise i India for 2 personer i perioden 19.12.2015 - 07.01.2016.

Klagegrunnlag:

Generelt:

Singh Ekspress fremsto som en særdeles tillitvekkende og dyktig reiseoperatør. Klageren hadde full tillit til Singh Ekspress gode oversikt over hoteller og opplevelser, samt spisesteder som var spesialutplukket. Arrangøren omtalte disse som «Helt eksepsjonelle». I følge arrangøren var spisestedene viktige å få med seg fordi de også var koblet opp imot fantastiske opplevelser i tillegg til selve måltidet, noe klageren etter hvert skjønte var et innsalg uten verdi for klageren. De fleste steder var verken fantastisk eller eksepsjonelle.

I god tid før avreise fortalte klageren Singh Ekspress om bekymring for hygiene på indiske restauranter. Til dette svarte Singh Ekspress at kun to personer i hadde blitt syke i løpet av 20 år. Klageren hadde aldri reist hvis ikke reisearrangøren hadde stilt garantier om matforgiftning. I etterpåklokskapens lys er klageren enig i at dette var naivt.

Arrangøren fremholdt at hoteller og restauranter hadde gått svært dårlig hvis mathygienen ikke holdt mål. Det rådet klageren fikk var å spise på de stedene arrangøren anbefalte og ingen andre steder. Da ville de være helt trygge. Derved fikk klageren i tillegg en svært god grunn til å velge arrangørens forslag, selv om det ble tydelig markert at forslagene inneholdt mange restaurantbesøk med mye mat. Arrangøren argumenterte med at det ikke var bare maten, men fantastiske opplevelser som fulgte med. Klageren følte seg svært godt ivaretatt, og var villig til å betale for det.

Under planleggingen diskuterte de alt fra bagasje, trafikk, dyrevelferd, politikk, tips, klær, sikkerhetsproblematikk, transport, religion i tillegg til selve turen. Klageren har reist svært mye

og opplevde at Singh Ekspress ga den informasjonen han hadde behov for. Klageren ga på sin side arrangøren all informasjon som trengtes for å lage århundrets Indiatur. Etter at turen startet viste det seg at nesten all informasjon klageren fikk fra Singh Ekspress var ubrukelig. Enten feil eller utdatert.

Da klageren ble matforgiftet og sengeliggende på Umaid Bhawan Palace, svarte Singh Ekspress at det ikke var maten som var dårlig, men at årsaken var at klageren og hans reisefølge var slitne, hadde drukket feil, spist feil mat osv. På Umaid Bhawan Palace var det så høy kvalitet at det neppe kunne ha vært der klageren ble matforgiftet.

Da de nok en gang ble matforgiftet på Bukhara, svarte Singh Ekspress at sjåføren, som fikk servert den samme maten, ikke ble syk.

Klageren var dehydrert og svært slapp og hans hustru hadde store magesmerter da de kom hjem. Responsen til Singh Ekspress var: Det anbefales å drikke mye når man føler seg dehydrert osv. Dette var klageren klar over. Han og hans hustru har tilsammen besøkt over 80 land.

Klageren fikk ikke spørsmål om å skrive en klage til restauranten hvor han ble matforgiftet, noe Singh Ekspress påstår. Den arrangøren gjorde ikke noe for å hjelpe klageren, snarere det stikk motsatte. Det ble kastet bort mye tid på samtale med guiden da klager hadde behov for guidens hjelp i forhold til språkproblemer etc.

Arrangøren Singh Ekspress brukte klagerens hustrus meldinger på Instagram som bevis på at de hadde en fin tur. Klageren har en reisblogg med nesten 8000 følgere. Der vil det aldri bli lagt ut negative uttalelser om turoperatørene underveis eller senere.

I Narlai var det ikke varmt vann. Singh Ekspress påstår at klageren måtte vente to minutter på det varme vannet. Det stemmer ikke. Klageren dusjet i det vannet som var, og en dusj varer mer enn to minutter.

Hotellene hadde alle sammen brukelig internett-tilgang, noe klageren er helt avhengig av å ha på grunn av arbeidssituasjonen. Problemet var at ikke ett av hotellene de bodde på hadde fått oppgitt klagers navn riktig stavet. Man skal logge på med sitt etternavn, og dette fungerte aldri fordi navnet var feilskrevet på samtlige steder. Dette resulterte i mye styr for klageren.

Det er fem punkter til som klageren mener ikke ble sterkt nok belyst i klagen til Indiareiser.

Bilen klageren fikk tildelt var av typen Toyota Innova. I forhold til prisen som ble betalt forventet han en bil med bedre kvalitet. Det handler om trafiksikkerhet og komfort. Klageren skulle reise lange strekninger. Indiareiser fortalte ikke klager om trafiksituasjonen. Når man kjører på motorveien i 80-90 km/t og det kommer lastebiler, kameler og kuer rett imot og sjåføren bare kaster bilen til side med argument som «This is India».

Det er videre helt naturlig å kjøpe seg ut av situasjoner. Ved flere anledninger betalte sjåføren politiet for å komme seg ut av vanskelige situasjoner. Klageren var vettskremt med tanke på hva som kunne ha skjedd. Å bli satt i fengsel pga. korrupsjon, var noe klager ikke ville oppleve. Å kjøre forbi på yttersiden i en sving opplevde klageren også: «we don't reach the hotel in time» var argumentasjonen fra sjåføren.

Klageren ønsket ikke å støtte opp under dyremishandling. Det ble gjort veldig klart for Indiareiser. Stedet de ble tatt med til praktiserer dyremishandling på et grovt nivå. Det var trist

å se og vanskelig å være vitne til, men enda verre var det at klagerens penger gikk til å støtte opp under denne mishandlingen. Klageren ble fortalt at de kunne bade med elefantene og ble forsikret om at dette var et sted hvor dyrene ble godt behandlet. Det var imidlertid kun en dam med gjørme og fullt av ekskrementer et stykke unna som det ikke var mulig å bade i.

Klageren reiste derfra med en opplevelse av at deres verdier og ønsker var uten betydning og at hele turen handlet om å flå klageren for mest mulig penger uten å være interessert i å imøtekomme deres ønsker.

Slik klagerens hustru ser det, er det Singh Ekspress ansvar å benytte seg av agenter som kan gjennomføre planlagte turer. Klagerens tur ble en farse med gjentatte feil hele veien. Klageren føler seg lurt av Indiareiser. Konsekvensene for klager er et tap på kr 400.000 og dertil nedsatt arbeidsevne i lengre tid etter hjemreisen pga. sykdom og store utgifter til medisiner.

Klageren krever full refusjon av reisens pris, kr 402.246. Senere vil de søke om erstatning for tapt arbeidsfortjeneste og ettervirkninger turen har hatt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Singh Ekspress Reisebyrå har i det vesentlige anført:

Klageren tok kontakt med Singh Ekspress den 07.09.2015 for en eventuell rundreise til India. Dette var ca. 3,5 måneder før avreise, noe som etter arrangørens syn er god tid for planlegging av en reise. Klageren anfører at han var inne i en arbeidsmessig krevende tid med dårlig tid. Singh Ekspress finner det da litt underlig at klageren klarte å gjennomgå to reiseplaner i løpet av fire-fem dager, avslå disse og til slutt akseptere en tredje reiseplan.

Singh Ekspress er meget stolte av sin planlegging av måltider hvor de har ytterst få tilfeller av matforgiftning. Et tilfelle var et ungt par som klageren nevner. I det tilfellet sto ikke Singh Ekspress for måltidene. Det andre tilfellet var klageren og hans hustru.

Klageren opplyste en rekke ganger at både han og hustruen var reisebloggere og at de ville oppleve mest mulig i form av gode hoteller og gode måltider. Singh Ekspress sendte et detaljert tilbud til klager den 23.09.2015 om måltider og diverse andre arrangementer. Dette tilbudet ble utarbeidet med fokus på klagerens behov/ønske om å oppleve mest mulig i form av hoteller/mat da de ønsket å skrive om India og denne rundreisen. Singh Ekspress må alltid gjøre nødvendige reserverasjoner for å kunne garantere bord til gjestene, da det ikke er tale om store restauranter med kapasitet til hundrevis av gjester. Det er helt feil at måltider skulle arrangeres «kun for dere» - altså private måltider. Det fremgår meget tydelig i tilbudet at det kun skulle arrangeres seks private måltider for klageren. De fikk alle måltider som avtalt unntatt middag den 26.12.2015 fordi klager ble igjen i Jodhpur. Det ble da ikke noe av oppholdet på «Samsara Luxury Resort & Camp».

Tilbudet om måltider ble sendt den 23.09.2015. Klageren tok først tok kontakt med Singh Ekspress den 04.12.2015. Han var da usikker på om måltider burde inngå. Han ble gitt mulighet til å annullere alle måltider kostnadsfritt samme dag. Han fikk deretter tilsendt en påminnelse om avklaring den 06.12.2015 og den 08.12.2015. Til slutt bekreftet klageren pr. sms at Singh Ekspress skulle stå for alle måltider med en kommentar: «Vi klarer sikkert ikke spise all mat men håper at det blir en hyggelig opplevelse.» Klageren sendte en sms den

29.12.2015 etter lunsjtid (India) med ønske om å kutte «kun lunsj» noen steder. Dette ordnet Singh Ekspress og alle lunsjmåltider ble etter dette avbestilt.

Når det gjelder klagerens krav om refusjon av ca. kr 10.000 for måltider de avbestilte, bestemte Singh Ekspress seg for å trekke fra sine utlegg i forbindelse med ekstra overnatting i Jodhpur da klageren ble syk og ikke kunne reise videre til neste hotell. Klageren må ta den delen opp med sitt forsikringsselskap. Singh Ekspress ønsket opprinnelig å dekke denne merkostnaden som et tegn på god/varm indisk gjestfrihet, men når de ser at det ikke settes pris på noe av det de har gjort under hele rundreisen, anser de det som bortkastet. Det skal også trekkes fra kr 1.296 for middag den 06.01.2016 som ble flyttet fra The Great Kebab Factory på Radisson Varanasi til Nadesar Palace. I ettertid har Singh Ekspress bestemt seg for å avvise alle krav fra klageren og ønsker ikke å refundere beløpet for de forhåndsbestilte lunsjene.

Reisens pris var basert på det som var lagt frem i tilbudene. Flyreise på Business klasse, overnatting på de beste hotellene i hver by og måltider på de beste restaurantene var ingen rimelig løsning.

Singh Ekspress har solgt en pakkereise og klageren ble informert om hva som inngikk i prisen. Pristilbudet var delt i to, hvorav den ene var rundreise med opphold med mer, mens den andre var for måltider og noen spesialarrangementer. Singh Ekspress har gitt klageren et tilbud som ble akseptert. Turen ble gjennomført i henhold til avtalen. Singh Ekspress stiller seg undrende til hva som gir klageren rett til å kreve innsyn i deres regnskap. Det er første gang noen har kommet med et slikt krav. Ingen andre enn norske myndigheter har krav på innsyn i Singh Ekspress regnskap.

Singh Ekspress guide var med klageren til enhver tid. Påstanden om at guiden ikke var med klageren inn i et kjent terrorområde, er helt ukjent for Singh Ekspress. Sikkerheten er streng på alle offentlige steder i India, særlig de med religiøs betydning. Det betyr ikke nødvendigvis at et sted med stort oppbud av sikkerhetsstyrker er et konkret terrormål. Man slipper blant annet ikke inn på hoteller uten sikkerhetssjekk, et fenomen som er helt ukjent i Europa.

Det fremgikk av tilbudet at klageren skulle besøke Hathi Gaon - altså en elefantlandsby. Der kunne de mate, vaske og male elefanter. Singh Ekspress gav ingen informasjon om forholdene for dyrene. Målet for klageren var å oppleve å være sammen med elefanter. Indiareiser ga ingen forsikringer om dyrevelferd eller lignende.

Singh Ekspress representant møtte klageren på flyplassen som avtalt med en AC Toyota Innova slik det inngikk i tilbudet. Singh Ekspress ville ha foreslått en annen løsning til transport dersom de hadde vært klar over at klageren skulle reise med syv store/små koffert. Singh Ekspress representant tilbød klageren ekstra følgebil kun for å frakte klagerens bagasje uten ekstra omkostninger for klager. Dette til tross for at bilen ble levert i henhold til avtalen.

Singh Ekspress beklager at de ved en feil skrev at klageren skulle ha «lunsj ved risåker» søndag 27.12.2015. Det korrekte skulle være «lunsj ved grønt jorde».

Indiareiser tilbakeviser klagerens krav. Singh Ekspress har levert en rundreise som avtalt og til avtalt pris.

Det vises for øvrig til brev fra Singh Ekspress Reisebyrå.

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.

Pakkereisenemnda har gjennomgått den meget omfattende klagen.

For nemnda er det vanskelig å ta standpunkt til de forskjellige elementene i klagen, fordi påstand står mot påstand for de fleste av punktene som er tatt opp. Når en lengre privat rundreise, blant annet med det formål å skrive om turen, ble planlagt og gjennomført, antar nemnda at de som skulle delta på forhånd hadde satt seg godt inn i lokale forhold og hva man kunne risikere av sykdommer og ubehag.

Det som anføres som mangler, er etter nemndas syn neppe å anse som mangler i pakkereiselovens forstand.

Matforgiftning er et meget vanlig forekommende problem blant reisende i India, da bakteriefloraen er en helt annen enn i Norge. Hvis sykdom medfører utgifter til endring av reisen eller til medisinsk hjelp og medisiner, er dette en forsikringssak.

Trafikkbildet i India er meget forskjellig fra det norske. Det gjelder antagelig også i stor grad dyreholdet. India er et fattig land med andre kulturelle forhold, og det kan antagelig gi seg utslag blant annet i behandling av dyr.

Det er videre slik at sikkerhetssituasjonen i India er en helt annen enn i Norge. Nemnda antar at reisen ikke gikk til områder hvor man på forhånd visste at det var stor fare for uroligheter. Nemnda slutter seg til arrangørens beskrivelse av årsaken til sikkerhetsoppbudet på enkelte av turiststedene.

Når det gjelder tips er det vanskelig for nemnda å ta noe standpunkt til om og i hvilken grad dette er vanlig å gi.

Arrangøren har i sin redegjørelse opplyst om hvorfor det nå ikke lenger er aktuelt å tilbakebetale noe av det innbetalte beløpet. Nemnda tar ikke standpunkt til berettigelsen av dette, men tar opplysningene til etterretning.

Nemnda finner, etter en samlet vurdering at saken ikke egner seg for skriftlig nemndsbehandling på grunn av det omfattende materialet som er fremlagt samt på grunn av bevissituasjonen, som etter nemndas syn taler for umiddelbar bevisførsel. Nemnda finner etter dette at saken må bli å avvise.

Vedtak:

Saken avvises.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.