

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og kompensasjon grunnet feilinformasjon og service.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-04450

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer i et dobbeltrom på Hotel Tropic, Side, Tyrkia i perioden 26.07.2018 - 03.08.2018. Totalpris kr. 14.160.

Klager ble frastjålet et av passene den første kvelden.

Klager opplevde at Vings personale ikke tok saken alvorlig, klagerne følte seg ikke trygge og de opplevde at deres sikkerhet var i fare. Vings personale på stedet ga klager mye feilinformasjon om hvordan de skulle kunne skaffe seg nødpass i Tyrkia.

Først dagen før hjemreisen fikk klager ordnet med nødpass. Vings personale visste ikke hvordan eller hvor nødpass skulle ordnes før på slutten av klagers ferie. Det tok flere dager å få ordnet tolk da det var midt i høysesongen. Klager ble sendt til feil politistasjon og de fikk feil politirapport. Til slutt måtte de ordne ny tolk og på egen hånd reise til en politistasjon utenfor Side.

Klager krever kr. 50.000 for erstatning og kompensasjon for at ferieuken ble ødelagt grunnet feilinformasjon fra Ving.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lørdag 28.07 tok klager kontakt med Ving og fortalte at passet hans var borte og at han trodde at han kunne ha mistet det på en restaurant dagen før.

Dersom man blir frastjålet passet på reisemålet, må man til politistasjonen for å inngi en politirapport for så å ordne med nødpass til hjemreisen. Hvis gjester blir utsatt for tyveri på reisemålet, kan Ving hjelpe innenfor de forutsetningene som finnes. Ving kan

hjelpe med å kontakte tolk og avtale tid for å møte tolken på politistasjonen. Ving følger ikke med gjester til politistasjonen. Klager fikk informasjon om at det kun var en tolk som møtte dem.

Ving informerte klager om at Ving skulle kontakte konsulatet for å få informasjon om hvordan han skulle skaffe seg nødpass. Videre kontaktet Ving Hotel Tropic som klager bodde på for å høre hvilken politistasjon de var knyttet til. De opplyste at dette var Jandarma og at de på vegne av klager ville ringe og høre om hva de skulle gjøre. På Jandarma informerte de hotellet om at klager skulle komme dit.

Søndag 29.07 tok klager kontakt og spurte om når guide og tolk skulle komme. Ving forklarte på nytt at det kun var tolk og at de fortsatt jobbet med å få kontakt med noen. Ettersom det var søndag og de færreste tolker jobbet, var det vanskelig å komme i kontakt med noen. Ving kom i kontakt med tolk og avtalte at han skulle møte klager dagen etter. Ving informerer klager om tid og sted.

Mandag 30.07. hadde klager avtale med tolk kl. 15.00 på politistasjonen. Det viste seg så at politiet har henvist dem til en annen politistasjon som klager og tolk kjørte til. Ving fikk kontakt med konsulatet i Antalya som informerte dem om at klager måtte til ambassaden i Ankara for å få nødpass. Ving informerte klager om dette. Klager ønsket at personale fra Ving skulle følge med, men dette hadde de ikke anledning til.

Tirsdag 31.07 hjalp Ving klager slik at de fikk bestilt flybilletter til Ankara

Onsdag 01.08 reiste klager til Ankara og fikk ordnet med nødpass.

Politirapporten som klager fikk på den politistasjonen som tyrkisk politi selv henviste klager til, var heller ikke den riktige. Ving kan ikke være ansvarlige for feil informasjon fra tyrkiske myndigheter.

I Vings første e-post til klager ble han forespeilet at møtet på ambassaden i Antalya kunne komme til å bli onsdagen, den 1. august. Klager reiste til Ankara og fikk ordnet nødpass 1. august.

Ving har ringt utallige telefonsamtaler på vegne av klager, til konsulat, tolk og til hotellet. Ving lånte ut PC til klager slik at de kunne bestille flybilletter til Ankara og hjalp dem med å få skrevet ut billettene.

Klager spurte om å komme til Ving sitt kontor. Ving bemerker at de ikke har et besøkskontor i Side, men et administrativt kontor hos den lokale agenten. Derimot kan man avtale tid med en guide som kan komme til hotellet.

Klager kunne ikke ha unngått reisen til Ankara. Ving har forholdt seg til informasjon gitt av tyrkisk politi som viste seg og ikke være den riktige.

Ving har tilbudt klager refusjon av en dagsandel, kr. 2.023 for ulempen med at de brukte tid på feil politistasjon eller et Vinggivekort på kr. 3.050. Klager har avslått tilbudet fra Ving.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Saken gjelder det faktum at en av Vings gjester mistet sitt pass og prosessen i forbindelse med å få et nødpass.

Hvordan prosessen forløp er beskrevet av både av klageren og av Vings stedlige personale. De har forståelig nok svært forskjellig syn på saken og på den assistanse som ble gitt av de stedlige representantene.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, finner, etter å ha gjennomgått sakens dokumenter, at klageren har fått den bistanden man kan forvente når det tas i betraktning at det er mange gjester på destinasjonen som guidene skal være til stede for. Etter opplysningene i saken ble passet borte en fredag kveld. At det kan være vanskelig å skaffe tolk i løpet av en helg er forståelig. Hotellet oppga feil politistasjon. Dette kan vanskelig guidene lastes for, og heller ikke at den politirapporten som ble skrevet ikke var den klageren hadde behov for. At tolken snakket tyrkisk og engelsk og ikke tyrkisk og norsk vanskeliggjorde antagelig dialogen med politiet, men på kort varsel må man benytte den tjenesten som er tilgjengelig. Guidene burde imidlertid etter flertallets syn ha vært oppdatert på hvor den norske ambassaden ligger, og at det kun finnes et konsulat i Antalya som ikke har myndighet til å utstede nødpass. Av det skriftlige materiale som er vedlagt saken ser det imidlertid ut til at dette ikke forsinket saken.

De vedlagte mailene viser etter flertallets syn at guidene gjorde det de kunne med de ressurser de hadde til rådighet. Klageren kunne muligens også ha kontaktet sitt forsikringsselskap, eventuelt Utenriksdepartementets vakttjeneste for å få råd og veiledning.

At det var besværlig å måtte reise til Ankara for å få utstedt nødpasset er forståelig. Likeledes at det ble lite feriefølelse når det meste av uken gikk med til å skaffe dokumentasjon og nødpass. Flertallet kan imidlertid ikke se at dette kan lastes arrangøren, og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noen erstatning eller kompensasjon, ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, legger til grunn at tjenesteyter ikke kan bebreides for tap av pass. I dette tilfellet fremstår det imidlertid som om tjenesteyter ikke hadde tilstrekkelig kompetanse og kunnskap til å yte bistand i slike nødsituasjoner.

Etter pakkereiseloven § 36 om bistandsplikt skal arrangøren «uten ugrunnet opphold yte passende bistand til reisende i vanskeligheter». Selskapets stedlige representanter uttalte at det er mange utfordringer knyttet til tyrkiske myndigheter, noe som etter mindretallets mening tilsier en skjerping av tjenesteyteres bistandsplikt.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir utbetalt kompensasjon eller erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er truffet under den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)