

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på kr 4.000 pr. person for diverse mangler ved gjennomføringen av fotturen i Dolomittene. I tillegg kreves oppreisning for brudd på taushetsplikten under klagebehandlingen med kr 4.000 pr. person.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

269/14P

Tjenesteyter

Merlot Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på kr 4.000 pr. person for diverse mangler ved gjennomføringen av fotturen i Dolomittene. I tillegg kreves oppreisning for brudd på taushetsplikten under klagebehandlingen med kr 4.000 pr. person.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne deltok på en fottur i Dolomittene arrangert av Merlot Reiser. Det var 16 deltagere på turen og i tillegg en reiseleder og en fjellfører. Klagerne opplevde reiselederens kvalifikasjoner som mangelfulle, blant annet ved at hun ikke var inkluderende og heller ikke bidro til å løse praktiske oppgaver som å holde gruppen samlet på fjellturer og å tolke. På grunn av en del dårlig vær ble deler av dagsprogrammet endret/avlyst. Reiselederen bidro ikke til at det ble arrangert tilfredsstillende alternativer disse dagene. Dette burde det vært tatt høyde for og diskutert eventuelle forandringer med deltakere. Det var kun én vandring i Dolomittene og dette samsvarer dårlig med navnet på turen.

Gruppen gikk ikke samlet på turene og en av deltagerne gikk feil som følge av dette.

I tillegg ble en av deltagerne forlatt av reiselederen på vei mot en topp til tross for at vedkommende var svimmel og pustet tungt. Frokostene ved hotellene var ok, men det tok ofte lang tid før det ble fylt opp med mer mat når det var tomt. Lunsjene var fryktelig ensidige med nøyaktig samme mat hver dag. På det ene hotellet, der de bodde i fire dager, ble klagerne plassert på et eget bord og ikke sammen med resten av gruppen. Det vises til klagers detaljerte klage med beskrivelse av turen dag for dag.

På bakgrunn av dette mener klagerne at turen ikke svarte til det produktet Merlot Reiser har solgt, og at manglene derfor berettiger til et prisavslag på kr 4.000 pr. person. Merlot Reiser har på ingen måte behandlet klagen seriøst, og har heller ikke vernet om taushetsplikten ved å konferere med en av de andre deltagerne om klagerens påstander. Som oppreisning for

brudd på taushetsplikten krever klagerne ytterligere kr 4.000 pr. person. Samlet krav utgjør kr 8.000 pr. person.

Merlot Reiser har i det vesentlige anført:

Merlot Reiser har beklaget at klagerne opplevelse av turen ikke svarte til deres forventninger. Når man klager på kvaliteten på en reiseleders arbeid så mener Merlot Reiser at det ikke er irrelevant hva de andre på turen mener. Klagebehandlingen og deres svar til klagerne baserer seg på samtale med reiselederen, samtale med en annen av deltagerne og de skriftlige tilbakemeldingene de har fått av de andre deltagerne.

De andre deltagerne var svært fornøyde med turen og reiselederen. Det som var negativt var været og klagerne som skapte negativ stemning med ulike kritiske bemerkninger underveis.

Klagerne påstander gjelder mange små detaljer som ofte går på mellommenneskelige forhold. Det er sikkert mange ting som reiselederen kunne gjort bedre, men derfra til erstatningspliktige mangler er det et langt steg. Merlot Reiser mener klagerne har fått en tur i henhold til programmet og viser til at turen omfatter både Dolomittene og Alpene. Det er fjellføreren som har ansvar for sikkerhet og som tar avgjørelser med hensyn til endringer etc. som følge av været.

Reiselederen mener selv hun forsøkte å få en konstruktiv dialog med klagerne, men innrømmer at det var en vanskelig oppgave.

Når det gjelder klagerne påstander om at en av deltagerne nesten gikk seg vill på dag 2 og at en av deltagerne noen dager senere slet seg opp bakken alene, så gjaldt dette ingen av klagerne, men øvrige deltagere som var fornøyd med turen.

Merlot Reiser finner ikke grunnlag for prisavslag eller oppreisning i denne saken.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det som i det alt vesentlige utkrystalliserer seg som hovedpunktene, er at en dagstur i Dolomittene ble avlyst, at det var noe lengre transportetapper enn klagerne hadde sett for seg og at klagerne etter egen oppfatning ble behandlet annerledes enn de øvrige deltakerne, ved at de ble plassert ved et eget bord mens de andre satt ved langbord. I tillegg har det tilkommet et krav om erstatning i forbindelse med brudd på taushetsplikten.

Bruddet på taushetsplikten har, slik nemnda forstår det, skjedd ved at arrangøren har innhentet opplysninger om turen fra en annen deltaker, som på forhånd hadde meldt fra om at hun gjerne ville avgi uttalelse hvis klagerne klaget på turen.

Når det gjelder den avlyste dagsetappen, finner nemnda ikke grunn til å betvile at dette ble gjort av vær hensyn. Det er videre redegjort for at fjellguiden er innleid på spesielle dager, og at det ikke kan byttes rundt på dagene fordi guiden også har andre oppdrag. Nemnda legger dette til grunn. Opplevelsestep på grunn av dårlig vær gir ikke krav på erstatning. Det er for øvrig tatt værforbehold i arrangørens reisevilkår. Nemnda legger videre til grunn at endret reiserute på grunn av veiarbeid ikke er noe som kan føre til erstatningsansvar. Nemnda legger til grunn, som opplyst av arrangøren, at det kan være et stykke mellom omkjøringsalternativer, og at det av den grunn kan ta lengre tid enn planlagt å nå utgangspunktet for turen.

Episoder under fjellturene som ikke gjelder klagerne spesielt, kan ikke føre til erstatningsansvar for arrangøren.

Klagerne mener seg forskjellsbehandlet, og guiden har erkjent at hun fant det vanskelig å kommunisere med klagerne. Nemnda har forståelse for at det å bli plassert ved et bord for seg selv verken var hyggelig eller inkluderende. Hva som var årsaken til dette er det imidlertid vanskelig å ha noen begrunnet oppfatning om. Nemnda påpeker at guiden har en viktig rolle som kontaktskaper, og at det er uheldig hvis klagerne ble oversett eller ikke inkludert i gruppen. Det er irrelevant om guiden «blir rost opp i skyene» av noen deltakere hvis andre føler seg oversett.

Alle gruppedeltakerne har på sin side en sterk oppfordring til å opptre på en slik måte at gruppen som helhet fungerer. Alle deltakere har det samme krav på å ha en hyggelig tur. Nemnda kan imidlertid ikke se at det foreligger noe som kan gi grunnlag for erstatning.

Det er også krevd erstatning for brudd på taushetsplikten. Nemnda er enig med klagerne i at arrangøren har behandlet klagen på en uheldig måte. Det måtte ha vært mulig å innhente opplysninger om turen ved å be om at deltakerne fylte ut et anonymt spørreskjema.

For øvrig kan en deltakers opplevelse av turen ikke være særlig opplysende, spesielt når arrangøren omtaler vedkommende som en «en kunde av oss». Eventuelt brudd på taushetsplikten er imidlertid en sak for det ordinære rettsapparatet, og kan ikke føre til erstatning etter pakkereiselovens bestemmelser.

Nemnda kan etter dette ikke se at vilkårene for prisavslag eller erstatning foreligger i denne saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS, Lise S. Bø, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.