

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon pga. at programmet for rundreisen ikke ble helt som forespeilet.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

22/16P

Tjenesteyter

Star Tour/ TEMA

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon pga. at programmet for rundreisen ikke ble helt som forespeilet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise med TEMA, Malaysia med Borneo i perioden 20.12.15 - 02.01.16.

Klager hadde planlagt å sende en reklamasjon, men forstår at «klagen» må være tatt opp med reiseleder på stedet. For klager var det ikke naturlig. På en rundreise med TEMA hvor det var en reiseleder å forholde seg til, var det ikke lett å klage på hvordan en erfaren reiseleder velger å løse arbeidsoppgavene sine. Noe av klagers «reklamasjon» går også på programmet TEMA hadde lagt opp.

Klagers reklamasjon går først og fremst på at «kart og terreng» ikke alltid stemte overens. Dette gjaldt spesielt for dagene i Cameron Highlands. Når TEMA sender ut en reisedagbok, er det lett å følge med på hva som skal skje de ulike dagene, og det blir da veldig synlig når beskrivelsene ikke stemmer med virkeligheten. Når det gjaldt reiseleder var det først og fremst mer og bedre informasjon klager etterlyste.

Det er etter beskrivelsen av turprogrammet en bestemmer seg for en tur, men etter turen til Malaysia forstår klager at beskrivelsene en får presentert, må tas med en «stor klype salt».

Beskrivelsen av dag 3 sier bl.a.:

«Vi når til slutt Grunung (fjell) Brinchangs høyeste topp, med en fantastisk utsikt, og tar en kort spasertur i den ofte tåkelagte skogen.

Vi besøker en teplantasje der vi blir innvidd i alle finessene ved tedyrkingen, fra planting og høsting av bladene til tilberedningsprosessen.»

I reisedagboken TEMA sendte ut ble det lovet lunsj på teplantasjen.

Så til «virkeligheten» slik klager opplevde den:

Turen til den høyeste toppen endte før toppen. Den var innestengt bak høye gjerder/porter. Der var noen høye master innenfor gjerdet, men dette fikk de ingen forklaring på. Utsikten kunne de se på om de klatret opp i et smalt, gjennomrustent «utsiktstårn» som sto litt ovenfor veikanten.

Så var det turen gjennom den «tåkelagte regnskogen». Dvs., gruppen gikk et stykke nedover den samme asfalterte veien de var blitt transportert opp noen minutter tidligere. Det var i skogen, og noen trær/planter ble pekt ut, men følelsen av å være på tur i «regnskogen» var ikke spesielt sterk.

Så var det teplantasjen:

Alle «finessene ved tedyrking» besto av at vi ble sendt inn i en «fabrikk» hvor vi gjennom noen støvete vinduer kunne se noen arbeidere operere noen gamle maskiner. Tesmaking foregikk i en stor bråkete kafe hvor guiden helte opp to kopper (typer) te. Vi fikk ingen forklaring, og da noen prøvde å spørre hvilken av de to som ble regnet som «best», pekte guiden ut den ene. I butikken viste det seg senere at den andre typen var mye dyrere, så ble vi feilinformert.

Lunsjen var ikke på teplantasjen. Den ble servert som en tallerkenrett på hotellet. Klagers tallerken var tydeligvis infisert med noe, for noen timer etterpå ble hun svært dårlig med en matinfeksjon og var dårlig de neste tre dagene.

Da klager var blitt syk spurte hun guiden om hjelp, men han kunne ikke tilby klager noe før de kom til Kuala Lumpur. Tydeligvis finnes der ikke leger/klinikker/ apotek i Cameron Highlands.

Da gruppen ankom Kuala Lumpur ba klager straks guiden om å få se en lege. Lokalguiden fulgte klager inn til klinikken og forlot henne der. Det ble opp til klager selv å finne tilbake til hotellet og så å finne hotellrommet.

Dag 11 ble en ny nedtur. Tema skriver bl.a:

«Som en fin avslutning tilbringer vi dagen med øyhopping i Tunku Abdul Rahman Marine Park. Området er kjent for sitt klare vann og vakre korallrev der du får sjansen til å snorkle og bade. Vi besøker først øya Raya og Marine Ecology Research Center. Her får vi lære mer om hva som finnes under vannflaten og i en såkalt «touch-pool»»

Hadde klager fått noe som helst info fra guiden om hva som egentlig skulle foregå den dagen, hadde hun blitt på hotellet. Gruppen dro fra hotellet kl.10.00, og kjørte ca. 10 min til en kai. Her skulle det «ordnes med båt», og de endte opp med å bli sittende på kaien i nærmere 1 1/2 time før «riktig» båt ankom. Turen ut til «paradisøyen» skulle ta ca. 10 min. Da turen viste seg å ta 45 minutter i en båt som ble «kastet rundt» i urolig sjø, opplevde klager reell dødsangst. Det var for store bølger til at klager kunne bade. Besøket på øya med «korallsenteret» ble avlyst pga. de høye bølgene, og på returen opplevde klager nye 45 min. med dødsangst.

Siste hele dag sammenfalt med nyttårsaften. Gruppen skulle ha «avskjedsmiddag», og siden mange i gruppen hadde vært med på slike middager før hadde de litt forventninger. Det burde de ikke hatt. Denne middagen var ikke noe spesiell i forhold til andre middager de hadde spist på turen.

Selv om turen som helhet absolutt hadde noen flotte dager, synes klager likevel at den hadde såpass mange svakheter at hun gjerne vil ha kompensasjon. Dette begrunner hun

med både svakheter/unøyaktigheter/endringer i programmet og den generelle mangel på informasjon som hun opplevde flere ganger på turen. Også det som skjedde da klager ble syk var skuffende.

At reiseleder har en annen beskrivelse av virkeligheten enn klager, finner hun ikke overraskende, men det er klager som er kunden og klager finner at hennes opplevelse av turen er det som bør telle mest. Hun hadde brukt mye penger på en tur som på flere områder var en skuffelse.

Det var forøvrig flere på reisen som var oppgitt over reiseleders manglende informasjon underveis, og som reagerte negativt på oppholdet i Cameron Highlands og på «håndteringen» av nyttårsfeiringen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour/TEMA har i det vesentlige anført:

For ordens skyld vil viser TEMA til følgende fra Alminnelige vilkår for pakkereiser:

Star Tour/TEMA-reiser ønsker så langt det er mulig å rette opp i eventuelle feil og mangler i løpet av oppholdet. Forutsetningen er at turoperatørens reiseleder blir kontaktet. Ifølge Alminnelige vilkår for pakkereise pkt. 8.2, kan mangler gi rett til kompensasjon, men turoperatøren må da ha blitt gjort oppmerksom på forholdet og fått mulighet til å rette opp eventuelle feil under oppholdet på reisemålet. Vilkårene finnes på følgende lenke:<http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/>

Som klager skriver ønsket hun ikke å ta forholdene opp med reiseleder i løpet av reisen. Hennes tilbakemeldinger er videreformidlet til både produsent og til reiseleder i etterkant av reisen. Reiselederen har også skrevet en detaljert rapport om turen og tilbakeviser mange av klagers påstander.

På TEMAs egen nettside fremgår følgende under avsnittet reklamasjon:

«Vi ønsker at du skal ha en så fin reise som mulig. Vårt mål er derfor at du skal få hjelp til å ordne opp i eventuelle feil og mangler allerede i løpet av oppholdet på reisemålet.

Henvend deg derfor til reiselederne så fort som mulig dersom noe ikke fungerer. På den måten får vi muligheten til å løse problemene der og da.

Forutsetningen for at du skal kunne få kompensasjon eller erstatning i forbindelse med en reklamasjon, er at du har sagt ifra om forholdet til guiden/reiselederen på plass.»

I tillegg fremgår følgende: «Endringer på reisen

Hver reise med TEMA er et unikt arrangement. Reisens sammensetning er nøye planlagt. Du kommer nær landets kultur og tradisjoner og reiser ofte utenfor allfarvei.

Dette gir ofte størst utbytte, men krever også forståelse for at vi må «ta skikkene dit man kommer».

Selv om reisens innhold er nøye planlagt, kan det forekomme endringer i programmet. Det kan være at programmet gjennomføres i en annen rekkefølge eller at enkelte deler rett og slett utgår.

Vi forsøker å gi deg informasjon om endringer før avreise, men av og til kan det skje at du først får beskjed etter at reisen har startet. Det kan dreie seg om endring av flytider, lokale tidtabeller eller severdigheter som har endret sine åpningstider.

Vi forbeholder oss retten til å foreta endringer og vi håper du har forståelse for at de kan oppstå, selv om vi gjør alt vi kan for å unngå forandringer på reisen.

Feil og endringer i katalogen kan forekomme. Oppdateringer vil fremkomme på tema.startour.no. Men TEMA tar også forbehold om at feil og endringer kan forekomme etter at reisene har blitt lagt ut på tema.startour.no.»

Når det gjelder bruk av personopplysninger/navn internt på TEMAs gjester er ikke dette unormalt - det gjøres for å få en konkret kommentar på en konkret sak fra reiselederne. Ettersom klager ble syk under reisen ville reiseleder muligens ha gjenkjent hvem tilbakemeldingen kom fra.

Ifølge TEMAs reklamasjons system har de ikke mottatt flere henvendelser rundt gjennomføringen av denne reisen.

TEMA anser at justeringene og de forholdene klager påpeker er av liten betydning for totalopplevelsen av reisen.

I forbindelse med klagers tilbakemelding rundt sykdom gjør TEMA oppmerksom på følgende: «Hvis du blir syk i løpet av ferien din råder vi deg til å kontakte forsikringsselskapet ditt. Star Tour kan dessverre ikke stå ansvarlig for skader eller sykdom som inntreffer på reisemålet. Derimot skal vi være behjelpelig med å skaffe nødvendig hjelp.»

TEMA kan ikke se at klager er berettiget til prisavslag eller kompensasjon. Gavekortet var ingen kompensasjon ettersom TEMA mener at reisen i sin helhet ikke lider av feil eller mangler. Klager har reist på mange reiser med Star Tour / TEMA-reiser - gavekortet fikk hun tilbud om som en hyggelig påskjønnelse/"gest».

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour/Tema.

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 viser til regelverket som det er gjengitt deler av ovenfor, og som også er gjengitt i løpet av klagebehandlingen hos arrangøren.

Nemnda er enig med klageren i at en klage som går på reiselederen og hans forståelse for og utføring av oppgaven han har påtatt seg ikke enkelt kan fremsettes på reisen. En ting er å være misfornøyd. En helt annen ting er å ta dette direkte opp med en person man er henvist til å være sammen med på resten av turen.

Nemnda er enig med klageren i at det er en del i kommentarene fra reiselederen som tyder på manglende forståelse for oppgaven. Som profesjonell må man kunne skille mellom sak og person.

Alt tyder på at klageren har rett i at de enkeltepisodene hun har tatt opp, innebærer avvik fra programmet. Nemnda har selvsagt forståelse for at enkelte elementer i et spesialprogram kan bli endret på kort varsel, men da bør dette formidles til gjestene på en tydelig måte så snart reiselederen blir klar over at programmet ikke vil følge den oppsatte planen.

Hvis en vandring ikke lenger er mulig fordi statlige myndigheter har stengt området, bør programmet oppdateres.

Det samme gjelder hvis programmet på en teplantasje og en lunsj gjestene har sett frem til, ikke lenger lar seg gjennomføre. Den sikreste måten å få utilfredse kunder på, er å ikke overholde et annonsert program og heller ikke informere om at programmet er endret.

Værforhold har arrangøren ikke herredømme over, men hvis det var slik at reiselederen visste om at bølgene var for høye til at programmet kunne gjennomføres etter planen, burde han ha informert om det så snart det lot seg gjøre. Klageren ville ikke ha gjennomført båtturen hvis hun hadde visst om forholdene. Nemnda har problemer med å skjønne hvordan reiselederen kunne være uvitende om værforholdene, ettersom det måtte skaffes en større, mer sjødyktig båt til overfarten. Noe kontakt må det ha vært mellom stedet som skulle besøkes og lederen for en stor gruppe besøkende. Partene er enige om at de måtte vente 1 ½ time på båttransporten.

I tillegg er det beskrevet et par episoder med dårlig/for sen beskjed om påkledning når deltakerne skulle ut i marken, samt manglende informasjon om hotellets tilbud på nyttårsaften. Det meste av fellesområdene var stengt for de gjestene som ikke hadde betalt for å delta på et arrangement i hotellets regi.

Det som alt i alt fremstår som mest kritikkverdig er den dårlige hjelpen klageren fikk da hun ble matforgiftet på reisen. En reiseleder med ansvar for mer enn 20 personer i et tropisk klima på til dels avsidesliggende steder må etter nemndas syn være utstyrt med basisutstyr og informasjon til å takle f.eks. enkel matforgiftning. Dette er noe arrangøren bør påse.

Nemnda legger til grunn at fantes en rekke legetilbud i Kuala Lumpur. Byen har flere internasjonale legesentre og private hospitaler som man kan henvise syke gjester til. Et svært enkelt søk på internett viser dette. Det virker meget uansvarlig å sende en gjest til et lokalt legekantor i et kjøpesenter sammen med en lokal guide som har instruks om å forlate henne på senteret, og deretter overlate til henne å finne veien til et ukjent hotell hvor hun ikke engang hadde vært så lenge at hun hadde fått sjekket inn.

Reiseledertjenesten led etter dette etter nemndas syn av mangler. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 6.400.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 6.400.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.