

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av hele det innbetalte beløpet.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

26/16P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om tilbakebetaling av hele det innbetalte beløpet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for 2 voksne, 4 barn og 1 baby med innkvartering i 2 familiesuiter med balkong og all inclusive på Pegasus World Hotel i Side, Tyrkia i perioden 23.07.15 - 06.08.15. Fire av syv i familien ble matforgiftet allerede andre dagen av ferien. Klager har aldri blitt syke på tidligere reiser. Ettersom klager hadde all inclusive, spiste de og oppholdt de seg kun på hotellet, så de går ut i fra at det var der smitten oppsto. Klager nevner at de fikk servert rått kjøtt på a la Carte restauranten på hotellet.

Klager hadde en knekt seng og et defekt kjøleskap som ble reparert og byttet ut to dager før de skulle reise hjem. Dette gav de beskjed om til Nazars guider.

Det var store uroligheter i Tyrkia og klager ble bedt om å holde seg unna store folkemengder. Klager skriver at de ble uforskammet dårlig behandlet av Nazars guider da de ba om hjelp og informasjon.

Nazar skriver at de skulle ønske klager hadde tatt kontakt med deres reiseguides for å løse problemene med sengen og minikjøleskapet. Nazar hevder videre at dersom klager hadde tatt kontakt, så skulle Nazar ordnet alt. Klager kontaktet guidene per telefon den 26.07.2015 kl. 21:08 og hadde da en samtale på 5 minutter. Da dette ikke hjalp gjorde de et nytt forsøk og ringte direkte til hotellet den 02.08.2015 kl. 16:21. Denne samtalen varte i 4 minutter, og etter dette tok det enda et par dager før det kom noen som forsøkte å rette opp feilene på rommene.

Opprinnelig ønsket klager hele reisens pris refundert, men har tilbudt Nazar å redusere kravet til kr 40.000 for å avslutte saken.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Nazar Nordic har i det vesentlige anført:

Av rapporten fra guidene fremgår det at klager ikke har nevnt manglene i rommet, hvilket Nazar hadde ønsket slik at de kunne ha hjulpet til i løpet av ferien. Den ødelagte sengen og kjøleskapet som ikke fungerte ble Nazar først informert om etter hjemkomst.

Minikjøleskapet har til hensikt å kjøle ned drikker og eventuelle medisiner. Effekten er tilpasset for å kjøle ned vannflasker på rommet. Minikjøleskapets innside kan ha gulnet fordi hard plast endrer farge med tiden og er ikke forårsaket av dårlig renhold. Hotellet har ikke konstatert noen minskende effekt i minikjøleskapet.

Når det gjelder sykdom kan Nazar ikke se at det foreligger mangler ved hotellet som tilsier at hotellet kan lastes for at fire i klagers familie ble syke.

Dagen før hjemreisen informerte klager guidene om at kjøttet som ble servert i restauranten var rått. Årsaken til at kjøttet var rått, kan skyldes en misforståelse om hvordan klager ville ha det tilberedt.

Klager kontaktet Nazars guider den 27. juli da var redde for eventuelle angrep fra terrorister fra ISIS.

Nazar skriver at det er beklagelig hvis klager har følt at guiden lo av dem, da hensikten kun var å forsøke og berolige klager. Dessverre var det fullt på alle flyene og følgelig fikk de ikke endret klagers hjemreisedato.

Nazar følger UD's reiseråd. Reiserådet for Tyrkia var å ikke reise unødvendig til den syriske grensen, samt å holde seg borte fra store folkemengder. Problemområdene i Tyrkia lå ca. 900 km fra Pegasos World i Side og det var derfor ikke utstedt reiseforbud til sydkysten.

Nazars guider loggfører all kontakt de har med gjestene. Det er kun loggført at klager var i kontakt med guidene vedrørende urolighetene. Nazar synes det er beklagelig at klager har et annet syn på dette enn deres logger viser.

Det vises for øvrig til brev fra Nazar Nordic.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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 bemerker at det i utgangspunktet er påstand mot påstand når det gjelder spørsmålet om og når klageren kontaktet de stedlige representantene vedrørende ødelagt seng og kjøleskap. Klageren har henvist til to telefonsamtaler som kan tidfestes helt nøyaktig og har tilbudt å innsende logg fra Telenor. Arrangøren, som benekter kontakt, har ikke sendt med logg fra de stedlige representanter. Logg over all kontakt skal føres på reisemålet. Slik denne saken bevismessig ligger an, legger nemnda til grunn at klageren kontaktet først guiden, og noe senere hotellet, om det som var ødelagt på rommet. Sengen og kjøleskapet ble ikke reparert før to dager før hjemreise. Dette innebærer en mangel.

Krav om prisavslag fordi det var uroligheter i Tyrkia kan etter nemndas syn ikke føre frem. Alle turoperatører følger UD's reiseråd. I den perioden klageren ferierte syd i Tyrkia, var reiserådet og holde seg unna det nordlige Tyrkia, grenseområdene mot Syria og større folkeansamlinger, spesielt i de større byene. Klageren befant seg etter det som er opplyst 900 kilometer fra terrorutsatte steder.

Dersom noen som fremdeles befant seg i Norge, men som hadde bestilt ferietur til Tyrkia, hadde ønsket å avbestille en ikke påbegynt reise i denne perioden ville det ha vært en avbestilling mot vederlag, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2.

Når det gjelder matforgiftning, er dette noe som kan skje på sydlige reisemål, blant annet på grunn av at det er en annen bakterieflora enn hjemme. Nemnda har behandlet noen saker hvor det er utbetalt erstatning. Da har det imidlertid vært tale om epidemier, stort sett forårsaket av norovirus. Mange titalls personer har da blitt rammet og innlagt på sykehus. I det foreliggende tilfellet ligger saken ikke slik an.

Det er klaget over at det ble servert rått kjøtt i en a la carte-restaurant. Hvis man har bestilt kjøttet gjennomstekt er det selvsagt feil å servere det rått. Kjøttet bør i et slikt tilfelle sendes ut igjen med beskjed om at det må stekes til det er gjennomstekt. Velger man å spise kjøttet rått og blir syk av det, er det ens eget valg.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på prisavslag fordi en seng og et kjøleskap var i uorden det meste av tiden klageren oppholdt seg i Side. Det legges til grunn at han klaget, først til guiden, og deretter til hotellet, uten at det førte til at det ble foretatt noe før rett før hjemreise. Nemnda har også merket seg klagerens misnøye med guidenes opptreden da han ga uttrykk for sin engstelse over sikkerhetssituasjonen. Guidene bør instrueres slik at de tar gjestenes engstelse på alvor. Nemnda har også merket seg at det er gitt svært mangelfulle og delvis feilaktige opplysninger om klageadgangen. Denne må være kjent blant de som behandler reklamasjoner.

Etter dette finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.