

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi vannkvaliteten i sjøen var dårligere enn lovet.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

89/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi vannkvaliteten i sjøen var dårligere enn lovet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med begrenset havutsikt på D-Resort Grand Azur i perioden 18.09.15 - 03.10.15.

Klager og hans kone reiser på ferie 2 - 3 ganger i året for å bade i sjøen. Klagers kone kan ikke bade i vann som inneholder klor på grunn av at hun får utslett.

Klager tok kontakt med Ticket Strømmen og ble forsikret om at hotellet hadde en egen strand og at sjøvannet var av bra kvalitet. Dette stemte ikke.

Da klager kom ned til stranden på morgenen mandag 21.09.15 etter at det hadde regnet på natten, var hele hotellets strand dekket av søppel. Det samme gjaldt ca. 2 meter ut i sjøen. Fra avløpskanalen rant urensset avløpsvann ut i sjøen. Det var ingen tvil om at det måtte være helsefarlig å bade i slikt vann. Etter hvert kom det mange ned på stranden, men ingen badet. Dette gjentok seg i dagene fremover.

Ving påstår at det var personer og så på stranden og at den da var ok. Folk fra hotellet ryddet stranden etter at klager gav beskjed om forholdene. Hvis det var en person og så på stranden rett etter ryddingen, kan stranden ha vært ren, men vannet var like forsøplet.

Klager skrev ikke at kloakken gikk rett ut i sjøen, derimot gikk overflatevannet, ved hvert regnskyll, ubehandlet rett ut i sjøen. I Marmaris går alt overflatevann ubehandlet ut i sjøen og derfor kan vannet ikke ha den kvalitet som Ving har lovet.

I flere måneder har klagers kone gått til behandling for utslett. Klager kan ikke påstå at utslettet kom av at hun badet i det forurensede vannet i Marmaris, men det kan heller ikke utelukkes.

Klager snakket med flere personer som var meget sinte over rensligheten på stranden og i sjøen, og når strandansvarlig kunne opplyse at det var farlig å bade, må det være sant. Klager

bemerket at strandansvarlig ikke har gitt noen uttalelse. Han var selv med å rydde og klager snakket med han.

Kvaliteten på vannet kan ikke være god i Marmaris når alt overflatevannet går ubehandlet ut i sjøen. Når det er fint vær ser en ikke søppel på stranden eller i vannet. Når det regner ser en søppelet både i vannet og på stranden. Etter Norske og EU-standard ville det ikke ha vært tillatt å bade i slikt vann. Ving opplyste ikke om at overflatevannet gikk ut i store åpninger like ved hotellet. De har solgt en vare som først var helseskadelig og som ikke oppfylte de gitte opplysninger som Ving ga.

Ferien som skulle vært en badeferie ble ødelagt på grunn av at klager ikke fikk bade. I tillegg var Vings representant med på å gi gal informasjon slik at de heller ikke fikk muligheten til å reise til Rhodos, noe som kunne ha avhjulpet situasjonen.

Klager krever et prisavslag på kr 18.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Stranden nedenfor hotellet, som er en del av en flere kilometer lang strand, benyttes også av hotellet Prestige som ligger like i nærheten. I følge Vings stedlige representanter har de ikke tidligere fått tilbakemeldinger fra gjester fra de aktuelle hotellene om ulempe med avfall på strendene eller i vannet.

Ving forstår av tilbakemeldingen at det regnet en del under deler av tiden klager bodde på hotellet. Selv om været som oftest er stabilt i Marmaris om sommeren, kan det også komme perioder med vind og nedbør. Ving kan ikke tidligere se å ha fått tilbakemelding om problemer som følge av dette.

Ving forstår at hotellet gjorde sitt beste for å rydde stranden fortløpende de aktuelle dagene. I en slik situasjon som vil være et forhold utenfor Vings kontroll, vil alternativet være å oppsøke andre deler av stranden eller andre strender som ikke har blitt berørt av værforholdene.

Marmaris har en flere kilometer lang strand som er tilgjengelig for hotellene på stedet med solsenger og parasoller til utleie langs stranden. Det er ca. 100 meter mellom stranden foran Prestige og D-Resort Grand Azur. Ving vil gå ut i fra at forholdene vil være tilnærmet like.

Ving kan ikke, i løpet av sesongene de har bak seg i Marmaris, se å ha mottatt andre klager på strand eller vannkvalitet. Ving har heller ikke registrert sykdomstilfeller som skulle tilsi problemer med vannkvaliteten på reisemålet.

Det vil være myndighetenes ansvar å sikre tilfredsstillende vannkvalitet. Dette er også klart i myndighetens interesse av hensyn til turistnæringen som er stor og viktig for området. Ving har ikke mottatt informasjon fra myndigheten om avvik før, under eller etter den aktuelle perioden. I følge deres plassledelse var representanten på plass på stranden relativt kort tid etter at klager informerte om forholdene. Stranden var da i fin stand og fylt opp av besøkende.

Dersom man ikke ønsker å benytte stranden ved hotellet eller for øvrig i Marmaris, kan en utflukt til en annen og nærliggende strand være et alternativ til en utflukt til et annet reisemål.

Klager tok kontakt med Vings stedlige representanter om ettermiddagen 24. september etter perioden med regn og vind.

Klager forteller at de ved ankomst fikk opplyst at det hadde vært fint vær i tiden frem til de kom til reisemålet. Regn er uvanlig her i sommermånedene juni, juli og august slik Ving informerer om under Reisemålsfakta på ving.no. I mai og september kan det forekomme en eller annen regnskur. Det vises i den anledning til klimatabellen for reisemålet på ving.no.

Ving har slik det fremgår av korrespondansen ikke fått andre klager på strand eller vannkvalitet i Marmaris, og har heller ikke registrert sykdomstilfeller som skulle tilsi problemer med vannkvaliteten på reisemålet.

Dersom vannkvaliteten på et reisemål endrer seg og det ikke lenger er tilrådelig å bade, er det myndighetenes ansvar å følge opp dette.

Klager viser også selv til at de søkte etter tilbakemeldinger om vannkvalitet for reisemålet uten å finne negativ omtale.

Mye tyder på at regnværet, som var kraftig, var det første på lang tid på reisemålet og hvor regnvannet førte med seg avfall til stranden.

Stranden oppfyller kravene som er satt for å kunne heise det blå flagget. Blått flagg er en internasjonal miljøsertifisering som gis til badestrender og småbåthavner som oppfyller visse krav om vannkvalitet, sikkerhet, service og miljøinformasjon. Sertifiseringen startet i Frankrike i 1985 for å verne om maritimt miljø. I 1987 ble Blått flagg innført flere steder i Europa. Arbeidet med Blått flagg ledes i dag av organisasjonen Foundation for Environmental Education. FEE. Det må søkes hvert år for å oppnå statusen Blått Flagget og for å kunne heise det blå flagget.

Det er således ikke turoperatørene eller hotellene som har ansvaret eller administrerer det blå flagget.

Ving har i anledning saken innhentet resultatene av tester som ble gjort jevnlig for det aktuelle området sommeren 2015.

Under omtalen av Marmaris fremgår det at reisemålet har en strandpromenade som strekker seg flere kilometer mot Icmeler. Alle hotellene i området kan benytte denne stranden.

Dersom man ikke ønsker å bade direkte ved hotellet kan man benytte andre deler av den lange stranden i Marmaris. Man kan også benytte lokalbuss til andre og nærliggende områder, leie bil eller delta på våre utflukter eller båtturer som arrangeres på reisemålet.

Vedlegg 5 som klager har lagt med viser tilgjengelig informasjon om alternativ til stranden i Marmaris. Ønsker man informasjon utover det som er gitt skriftlig vil guidene våre være behjelpelig med å svare på spørsmål.

Vings representant innhentet informasjon hos politiet på Rhodos og videreformidlet den til klager. Ving kan vanskelig ta på seg et ansvar for om informasjonen som ble gitt ikke medfører riktighet.

Bassengene på mange hotell er i dag selvrensende og det vil derfor ikke være manuelt arbeide etter samme rutiner som på hoteller som fortsatt har manuelle systemer.

Ving henviser til sak 87/14P [PRKN-2014-87] som omhandler opphold på D-Resort Grand Azur fra 18. september til 3. oktober 2013.

Ving har tilbudt klager en reisegavesjekk på kr 2.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Spørsmålet i denne saken er etter nemndas syn om arrangøren har garantert at havvannet nedenfor hotellet var så rent at det kunne benyttes til rekreasjon, uansett lokale værforhold, og uansett årstid.

Så vidt nemnda kan forstå, var vannforholdene tilfredsstillende fra klagerens ankomst den 19. september og inntil det kom et kraftig regnvær natt til mandag 21. september. Situasjonen varte til 25. september. Etter denne dato forstår nemnda det slik at vannforholdene igjen var tilfredsstillende.

Ut fra opplysningene i saken var regnværet den 21. september det første kraftige regnværet på ganske lang tid. Nedenfor hotellet ligger det avløp for overvann, og regnvannet førte med seg søppel som samlet seg på stranden og i vannet ved avløpene.

Klageren anfører at arrangøren må være erstatningsansvarlig fordi det er gitt en garanti for at vannet var av bra kvalitet. Det som er vedlagt saken, (vedlegg 3) er en side hvor det i fjerde avsnitt vises til at deler av stranden heiser «Blue Flag», som garanterer at den delen av stranden blant annet har god vannkvalitet. Det er henvist til det samme under omtalen av lcmeler. Nemnda kan ikke finne at det er vedlagt dokumentasjon på at det er gitt andre garantier.

Det fremgår av dokumentasjonen at «Blue Flag» er en internasjonal sertifisering som gis blant annet til strender som oppfyller visse krav til vannkvalitet. Arbeidet ledes av Foundation for Environmental Education. Det er derfor ikke reiseoperatørene som har ansvaret for eller administrerer ordningen.

Tyrkiske myndigheter har ansvaret for å sikre tilfredsstillende vannkvalitet. Slik nemnda ser det, må det være i myndighetenes interesse å sikre at turistene kan bade langs strendene, ettersom turistnæringen er svært viktig for landet.

Slik forholdet beskrives, har det fulgt med søppel sammen med en stor mengde regnvann ned i overvannskanalene og deretter ned i havet. Det er opplyst at regn er uvanlig på stedet i sommermånedene, men at det kan forekomme om høsten.

Det er selvsagt uheldig at myndighetene har løst avløpsproblemene fra vei- og gatenett med overvannskanaler som går urensset ut i havet. Nemnda kan likevel ikke se at arrangøren kan bli erstatningsansvarlig i et tilfelle som dette. Når man reiser til land med dårligere infrastruktur enn i Norge, er det ikke å forvente at offentlige oppgaver blir løst på samme måte som vi er

vant med. Da kan man oppleve slik forurensing av stranden og havvannet som den klageren ble vitne til.

Det er opplyst at det ikke er mottatt andre klager på forholdet, og at det ikke er rapportert om at gjester har blitt syke av dårlig vannkvalitet.

Nemnda kan, etter en samlet vurdering, ikke se at arrangøren kan holdes erstatningsansvarlig i dette tilfellet. Det samme gjelder for opplysninger gitt av politiet på Rhodos.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.