

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da deler av elvecruiset ble gjennomført med buss.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00436

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 4 personer med «Fire land langs Rhinen» Elvecruise fra Amsterdam til Basel i perioden 16.06.2016 – 23.06.2016.

Grunnet høy vannføring ble båtturen til Cochem i Mosedalen erstattet med en buss tur/retur, og den sjette dagen endte cruiset i Mannheim, og den opprinnelige båtturen videre til Gernersheim/Speyer, Strasbourg og Basel de to neste dagene ble erstattet med buss.

Klager hevder at de ikke fikk reisen som det opprinnelig var betalt for, og at grunnlaget for kanselleringen, høy vannstand, var noe rederiet måtte ha kjennskap til da det var flom i mellom – Europa fra begynnelsen av juni.

Klager med reisefølge ble ikke informert før avreise, og dette resulterte i at de ikke kunne avlyse reisen.

Klager krever som minimum refusjon for de tre døgnene som avvek fra den bestilte reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det var 75 gjester med fra Escape Travel på denne turen. Grunnet for høy vannstand, som kan forekomme på elvecruise, ble noe av turen endret i henhold til program, og rederiet satte opp busser slik at kundene skulle få oppleve utfluktene.

Grunnet endring i programmet fikk noen av gjestene en ekstra lang busstur siste dagen for å fly hjem. Escape Travel prøvde å endre fly destinasjon, men fikk ingen bistand fra flyselskapet, og kostnadene for dette gikk langt utover selskapets kalkyler.

Escape Travel fikk inn totalt 14 klager, og hadde i samråd med rederiet tilbudt alle passasjerene som ble rammet av kanselleringen på dette elvecruiset, en kompensasjon pålydende kr. 500 per dag for de tre dagene som ikke var i henhold til ordinært program.

Dette ble akseptert av 10 personer, men ikke av de fire denne klagen gjelder for. Escape Travel prøvde å imøtekomme en forhandling med rederiet for å kunne øke kompensasjonen til klager og hennes reisefølge. Dessverre har rederiet uttalt at de ikke ønsker å etterkomme klagers krav om refusjon for de tre dagene, da de allerede hadde utgifter med ekstra transfer til både utflukter og til flyplass.

Når et rederi ikke vil tilby prisavslag til klager fra Escapes kunder, vurderer Escape Travel alltid muligheten for refusjon, selv om det er hendelser utenfor selskapets kontroll, for å imøtekomme sine kunder. Escape Travel økte tilbudet til klager med reisefølge, fra kr. 500 per dag til kr. 1.000 per dag for de tre dagene som programmet ble endret, grunnet vannstanden.

Escape Travel kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon for de tre dagene som ble erstattet med busstransport.

Det vises for øvrig til brev fra Escape Travel.

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. Arrangøren har i sitt program tatt forbehold om endringer i programmet som følge av endringer i elvens vannstand eller andre uforutsette hendelser utenfor rederiets kontroll.

I utgangspunktet er det ikke tvilsomt at turen led av mangler, da tre dager av et syv dagers elvecruise ble erstattet med bussturer. Spørsmålet er om den høye vannstanden var kjent for arrangøren eller noen arrangøren hefter for før gjestene forlot Norge. Hvis det var tilfelle, burde gjestene etter nemndas syn ha fått mulighet til å kansellere bestillingen.

Klageren anfører at problemet stor vannføring/høy vannstand var kjent for arrangøren da det var flom i Mellom-Europa i begynnelsen av juni og senere regnet daglig frem til avreise. Et søk på internett viser at flommen ble omtalt i en rekke medier i begynnelsen av juni. Den ble enkelte steder karakterisert som en 100-årsflom. Arrangøren har ikke

vært inne på dette spørsmålet, til tross for at det var solgt cruisebilletter til 75 personer på det samme cruiset som klagen gjelder.

Arrangørens kontraktspart rederiet anfører i mail av 2. august, i strid med klagerens fremstilling, at cruiset gikk som planlagt frem til dag 6. Videre hevdes det at rederiet dekket ekstrakostnader i forbindelse med transfer ved hjemreise.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at arrangøren burde ha holdt seg oppdatert på forholdene og gitt de reisende anledning til å vurdere om cruiset burde avbestilles. Nemnda anser det som lite sannsynlig at cruiserederiet har vært i stand til å gjennomføre cruise i henhold til programmet mellom 1. juni og 16. juni da klagerens cruise startet. Slik denne saken ligger an er høy vannstand ikke lenger en uforutsett hendelse.

Klageren krever refusjon for tre dager, mens arrangøren tilbyr kr. 1.000 per døgn per person.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler at det bli gitt refusjon for tre dager. I følge de vedlagte billettkopiene kostet cruiset til sammen 70.920. Refusjonsbeløpet blir da avrundet kr. 7.600 per person, til sammen kr. 30.400.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er enig med flertallet i at reisen lider av mangler som følge av at deler av elvecruiset ble erstattet med bussturer. Ved at klager fikk besøkt stedene som inngikk i programmet mener reiselivsrepresentantene at det er tilstrekkelig med en refusjon lik 50 % av tre dagsandeler.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt refusjon med kr. 7.600 per person, til sammen kr. 30.400.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)