

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da cruiseskipet ikke var nytt.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02832

Tjenesteytere

Carica Cruiseeksperten A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte "Drømmecruise i den Kroatiske skjærgård" for to personer i perioden 25.05.2017 - 03.06.2017. Totalpris kr. 31.990.

Den 06.02.2017 ble klager via e-post informert om at skipet som de hadde bestilt å seile med var solgt og at det derfor var satt inn et nytt skip med navnet MS EOS. Klager anfører at det ble bekreftet at dette skipet hadde samme klasse kategori som skipet de opprinnelig hadde bestilt til turen. I det nye programmet med EOS ble det bekreftet at de skulle forta innsjekking på "et nytt flott skip".

Da de kom om bord registrerte klager at skipet ikke var nytt og at standarden på lugarene var lite tilfredsstillende. Lugaren var trang og de fleste av klærne måtte oppbevares i koffertene. På badet var det ingen hyller, håndklær og sengetøy var slitt og ble kun skiftet en gang. Renholdet av lugaren og badet var minimalt. Badehåndklær måtte leies for 5 euro per stk.

Klager anfører at fartøyet som ble brukt på cruiset var et annet enn det som var oppgitt ved kjøp av cruiset. Skipet som klager opprinnelig hadde bestilt å seile med var nytt i 2016, det var i 2016 de bestilte reisen etter markedsføring med det programmet det henvises til. Bestillingen som ble foretatt den 03.10.2016 var for å reise med et nytt flott skip. Carica Cruiseeksperten har i ettertid anført at bildene av dette skipet kun var ment som en illustrasjon.

Skipet var bygget i 2008 og dermed ca. 9 år gammelt og ikke nytt som Carcia har spesifisert i reise programmet og i e-posten datert 6. februar 2017.

Ved å logge seg på rederiet sin nettside: www.katarina-line.com fremgår det at rederiet har endret navn for sine skips kategorier. A + Category heter nå Premium Superior. Det

viser skipstypen med den standard som de hadde bestilt å reise med. Under kategorien som nå heter Premium hvor MS EOS som de reiste med nå er plassert, viser standarden til skip som sannsynligvis har en lavere prisklasse. Når klager i ettertid har sett på skipene som er under Premium Superio og på skipene med standarden hvor EOS er plassert, føler de at de og resten av reisegruppen er blitt lurt av Carica. Dersom det logges inn på nettsidene kan en tydelig se variasjonen av standardene på skipene.

Klager mener de har betalt for en vare de ikke har mottatt. Klager krever prisavslag da prisklassen på MS EOS og det som opprinnelig ble bestilt, må ha vært lavere. Klager har ikke mottatt noe prisavslag selv om skipet ble endret til en lavere kategori.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000 i tillegg til dekning av advokatutgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Carica Cruiseeksperten anfører at klagers reise ikke kan ha blitt bestilt på bakgrunn av en nybygd båt, da dette aldri har vært formidlet. Det medfører heller ikke riktighet at det ble hevdet samme standard. Carica anfører at det i programmet henvises det til nytt flott skip – uten henvisning til hverken navn eller byggeår. Det er imidlertid brukt bilder til illustrasjon fra en tur i 2016.

Den 06.02.2017 ble det sendt ut en e-post med informasjon om at tiltenkte skip fra tur i 2016 var blitt solgt og «at det i den forbindelse har blitt satt inn et nytt skip» – i betydning «annet» skip. I informasjonsmailen var det lagt ved bilder og tekniske beskrivelser som bl.a. byggeår. Carica anfører at det var langt flere bilder og med en vesentlig teknisk beskrivelse som klager har valgt å utelate i sin innsendte dokumentasjon til nemnda. Det ble videre informert fra Caricas side at skipet var i samme kategori A+ som det opprinnelige skipet var. Det ble ikke forespeilet noen standard eller sammenligning fra deres side, utover den svært omfattende beskrivelsen og dokumentasjonen som er oversendt.

Carica anfører at klager ble gjort oppmerksom på det «nye» skipets beskaffenhet, både ved bilder og teknisk beskrivelse nettopp fordi de da fikk muligheten til å revurdere sin bestilling.

I mail av 06.02.2017 ble klager oppfordret til å ta kontakt dersom de lurer på noe. Det ble også sendt ut en link til skipet der Carica har påført: «Håper dere har lyst til å bli med på dette cruiset i Kroatia» da klager hadde vært i tvil om de ville dra, og selvsagt ble gitt muligheten til å avbestille turen. I mars bekreftet klageren reisen nok en gang på bakgrunn av ny info ved å sende Carica utfylt skjema med passasjeropplysninger.

Carica anfører at deres rederi tar samme pris for alle skip tilhørende samme klasse og reiserute.

Carica Cruiseeksperten har tilbudt et prisavslag på kr 2.600.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carica Cruiseeksperten AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har etter pakkereiseloven § 4-6 underretningsplikt ved mangelfull oppfyllelse og endringer etter § 4-5. Det skal samtidig underrettes om kundens reklamasjonsplikt etter § 5-1. Er opplysningsplikten forsømt løper ingen frist for reklamasjon.

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.

Nemnda legger til grunn at avtalen om reisen er inngått med Carica Cruiseeksperten. Dette selskapet er rette adressat for klagen.

Det fremgår av sakens dokumenter at reisen ble bestilt og depositum innbetalt i oktober 2016. 6. februar 2017 informerte arrangøren om at det skipet de skulle ha reist med, og som var bygget i 2016, var blitt solgt. Dette skipet ble erstattet med skipet EOS, som var bygget i 2008.

Endringer i reiseproduktet utgjør i utgangspunktet en mangel etter pakkereiseloven § 6-1. I medhold av pakkereisevilkårene punkt 6.3 kan arrangøren ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse hvis det ikke er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser. Nemnda kan ikke se at det er gjort her.

Hvis arrangøren ønsker å endre betingelser eller innhold etter at avtale er inngått plikter hun å underrette kunden skriftlig. Samtidig skal kunden opplyses om at han har rett til å heve kjøpet dersom endringen medfører at reisen vil lide av vesentlige mangler for kunden etter endringen, eller kreve prisavslag dersom reisen vil bli mangelfull.

Det fremgår av dokumentene at det er opplyst om at det opprinnelige skipet var solgt, men samtidig er det etter nemndas syn gitt skriftlig villedende informasjon om erstatningsskipet, som er beskrevet som "nytt". I ettertid har arrangøren presisert at "nytt" skal leses i betydningen "annet". Nemnda vil bemerke at uheldig ordvalg er arrangørens ansvar.

Det er videre vedlagt en brosjyre med bilder fra erstatningsskipet. På et relativt lite fremtredende sted fremgår det at skipet er bygget i 2008.

Etter nemndas syn er dette av underordnet betydning i denne saken, hvor arrangøren ikke har overholdt reglene i pakkereisevilkårene punkt 6.3 annet ledd. Det fremgår av dokumentasjonen at klageren ikke er underrettet på en tilstrekkelig klar måte om at han kunne ha hevet kjøpet. Det vises til ordlyden i mailen der det underrettes om at det har blitt satt inn et nytt skip. Det er videre vedlagt en mail av 23. februar 2017 til en annen av kundene hvor det skrives: "Håper dere har lyst til å bli med på dette cruiset i Kroatia ". Etter nemndas syn informerer ingen av skrivene om hevingsretten.

Nemnda legger til grunn at pakkereisen var mangelfull fordi den avvek fra det som var avtalt. Klagerne forholdt seg til de opplysningene som ble gitt i prospektet, nemlig at cruiset skulle gjennomføres med et nytt (nybygget) skip fra 2016, og at denne forutsetningen var av avgjørende betydning ved bestillingen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Klageren har krevd kr. 10.000 i prisavslag, hvilket utgjør ca. 30% av reisens pris. Etter en samlet vurdering finner nemnda at dette utgjør et passende avslag.

Det er videre krevd dekket advokatutgifter med kr. 5.000 med tillegg av 25% mva, til sammen kr. 6.125.

Etter nemndas syn er det vanligvis ikke grunn til å kontakte advokat i klagesaker over pakkereiser fordi nemndsbehandling av klager utgjør et lavterskel tilbud om enkel klagebehandling. I spesielle tilfelle kan imidlertid nemnda pålegge innklagede å dekke nødvendige saksomkostninger for klager, jfr. Avtale og vedtekter for klagenemnd for pakkereiser, pakkereisenemnda kapittel 1 punkt 1.3, fjerde ledd.

I denne saken har arrangøren, i strid med regelverket, ikke opplyst om at klageren kan få saken bragt inn for pakkereisenemnda til behandling. Klagebehandlingen hos arrangøren har videre vært sendrektig. Det er vedlagt to purremailer som viser dette. Etter omstendighetene finner nemnda derfor at klageren bør få dekket sine advokatutgifter.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 10.000 samt får dekket advokatutgifter med kr. 5.000 med tillegg av 25% mva, kr. 6.125.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)