

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. standarden på dykkerbåten.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

312/15P

Tjenesteyter

NaturEventyr AS/Havsport Trondheim

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. standarden på dykkerbåten.

Klager har i det vesentlige anført:

På Internett bestilte klager en dykkertur på S/Y San Marco, en 27 meter lang ketch til Sudan i perioden 08.10.15 - 20.10.15.

Det var ikke ordnet og inkludert transfer slik som opplyst, hverken mellom terminaler på flyplassen i Dubai eller t/r hotell og flyplass i Dubai. Klager mener at unødvendig tid gikk med til dette. Transfer ble betalt av andre i gruppen. Det var ikke overnatting i Dubai begge veier slik det først ble opplyst om og prisen ble ikke redusert.

Båten, Don Questo som ble satt inn som erstatning for S/Y San Marco manglet aircondition i lugarene. På Don Questo var det kun en enkel vifte på lugarene. Aircondition var i gangen utenfor lugarene. Ettersom klager hadde en åpen trapp opp utenfor døren til sin lugar, og AC-anlegget var i den andre enden av gangen i forhold til klagers lugar, var det svært begrenset hvor mye denne hjalp.

Klager tok saken opp med reiselederen og fikk beskjed om at forhold ved båten måtte tas opp med NaturEventyr senere. Klager måtte sove med døren åpen for å få inn luft. Klager sov ikke en hel natt under hele turen.

Det var ikke WC og dusj tilknyttet hver lugar slik som annonsert.

Utflukten NaturEventyr informerte om at klager kunne være med på siste dagen i Port Sudan, var ikke lengre tilgjengelig ifølge mannskapet på Don Questo.

Opplysninger som NaturEventyr har brukt om turen var ikke oppdaterte, hverken når det gjelder årstid å reise på eller prisene/tilbudet. Av informasjonen fremgikk det at det var mellomlandinger i Egypt og et dyreliv i havet det ikke var sesong for pga. at det var for varmt da klager var i Sudan.

Ved starten av turen ble det fremsatt en uforutsett utgift på 100 Euro, da reiseleder foreslo at turen kunne legges sørover i stedet for nordover. Klager var ikke informert om denne ekstraavgiften før avreise og hun nektet å betale.

Reiseleder fulgte ikke med på reisen til Dubai, og sov på annet hotell, sammen med to andre i gruppa. Reiselederen møtte ikke til avtalt tid neste dag på flyplassen i Dubai, for videre fly til Port Sudan. Innsjekking med «reserve» ble ubehagelig pga. at de ikke hatt fått tildelt papirene de måtte ha, og det ble unødvendige diskusjoner med personalet på flyplassen ved innsjekking da de nektet gruppen å reise pga. dette. Reiseleder gikk i land med en annen i gruppen den siste kvelden i Port Sudan. Resten av gruppen fikk ikke dette tilbudet og ble igjen på båten. Reiseleder og to andre dykkere, fikk egen guidet tur på vraket, mens resten av gruppen måtte klare seg selv. Klager og hennes dykkebuddy fant dermed ikke rommene på vraket som de ble anbefalt å se, ettersom de var uten guide.

NaturEventyr viser til at Sudan ikke er et typisk turistmål og at uforutsette hendelser kan oppstå, mens klager mener at det som det klages over er forhold som i all hovedsak kan kontrolleres og som NaturEventyr er ansvarlig for. Videre viser NaturEventyr til reisevilkår, og i § 3.2 vises det kun til § 10.1. Klager ser ikke at § 10.1 er aktuell, men hun antar at NaturEventyr mener § 10.4. Behovet for endring av båt oppstod før turen. Det var derimot ikke behov for service underveis og dette var ikke årsaken til at det ble nødvendig med bytte av båt. Videre fremgår det at turen skal kunne gjennomføres på en «tilfredsstillende måte». Don Questo var langt fra tilfredsstillende sammenliknet med San Marco som er en seilbåt med do/dusj i hver lugar og med aircondition i hver lugar. Klager påpeker at markedsføringen til turen inneholdt «behagelig seilas». § 10.4 er vel ikke gjeldende da dette dreier seg om en tur som har startet; «uten mulighet for videre seilas» ser klager derfor ikke som anvendbar. Dette var NaturEventyr klar over før turen startet, uten å tilby kompensasjon.

Hovedgrunnen til klagers krav er at erstatningsbåten på ingen måte oppfylte det den opprinnelige båten hadde av fasiliteter. Klager fikk ikke tilbud om å kansellere turen eller prisavslag. Klager mener NaturEventyrs reiseinformasjon er mangelfull/feil.

Klager informerer om at turen var åpen for alle. Det ble reklamert for den gjennom både Havsport og Facebook, og det var også med folk som aldri har vært med på tur med Havsport tidligere.

NaturEventyr hevder at det ikke var med reiseleder på turen. Klager viser her til vedlegg «Turinfo.pdf» hvor NaturEventyr selv skriver «Reiseleder Signe Selven har tidligere dykket i Sudan, og er den perfekte guide på turen.» Det står også at DM-tjenester er inkludert, så da forventet klager at dette var inkludert. «§3.2 NaturEventyr AS forplikter seg til å gjennomføre et avtalt program med reiserute og innhold.».

Klager stiller seg uforstående til uttalelsen fra NaturEventyr om at de fleste kjenner hverandre godt. Klager kjente til ca. 1/3 av reisefølget fra før, men det var ingen hun kjente godt eller omgikk med på fritiden av disse. De andre i gruppen hadde klager aldri møtt før.

Shuttlebuss

Klager forhørte seg med reiselederen dagen før avreise om transfer. NaturEventyr ble da kontaktet av gruppen, og NaturEventyr avkreftet at det var inkludert transfer til eller fra

hotellet - det var ikke det han hadde ment. Og NaturEventyr var også av den oppfatning at hotellet var rett ved flyplassen. Hotellet lå riktignok rett ved en flyplass, men ikke den flyplassen gruppen var på. I følge opplysningene NaturEventyr ga om hva som skulle være inkludert, stod det «alle transfers».

Hotell/Dubai

Klager tar gjerne imot kompensasjonen, og hun har ingen innvending mot beløpet, men det er ikke dekkende for de øvrige manglene på turen.

Båten

Klager mener det er uvesentlig hvem som var med på båten før eller etter klagers dykkereise. Klager hadde bestilt en dykketur på seilbåt, med aircondition og do/dusj i hver lugar.

Når det gjelder trykkammer var dette ikke noe som var inkludert på opprinnelig seilbåt, og klager anser det heller ikke som noen kompensasjon.

Hvordan NaturEventyr kan påstå at båten hadde aircondition i «sovedelen» forstår klager ikke og hun stiller seg undrende til om NaturEventyr mener de skulle sove i gangen og at de ikke skulle kunne lukke døren til lugaren.

Klager mener det er god grunn til refusjon av pris, da NaturEventyr ikke kunne tilby seilbåten turen var annonsert med og de heller ikke klarte å finne tilfredsstillende erstatning.

Utflukt

NaturEventyr ga selv informasjon om muligheten for utflukt. Klager har også spurt om hvordan denne turen skal betales, slik at hun kunne sørge for å ha med tilstrekkelig penger. Det er ikke riktig at klager ikke har etterspurt dette.

Klager påpeker at programmet NaturEventyr har lagt ved på flere punkter helt tydelig ikke er tilpasset den turen klager deltok på, men er noe NaturEventyr har brukt til tidligere/fremtidige turer.

Opplevelser

Alle som var med på turen fikk lov til å være med på alle dykk.

Klager finner det underlig at NaturEventyr reklamerer for at man kan se både hammerhai og manta da sesongen for hver av de ikke er samtidig. Beskrivelsen av hva man kan forvente å se på reisemålet må og bør tilpasses årstiden man drar på.

Ekstra utgift

Det var ikke så lett å si ifra at man ikke ønsket å reise sørover og betale ekstra for dette, når alle satt og hørte på om man svarte ja eller nei. Klager stiller seg undrende til hvorfor NaturEventyr ikke har noe med reiseruten å gjøre. Det var tydelig for klager at reiselederen ønsket at båten skulle gå sørover, siden hun og noen av de andre deltakere hadde vært nordover tidligere, selv om opprinnelig plan var at de skulle seile nordover. Det var derfor ikke uventet at reiselederen ønsket å endre reiseruten, men ingen hadde informert gruppen om at dette skulle koste mer.

Klager ber om prisavslag på grunn av endring fra seilbåt til stålbåt som ikke var tilfredsstillende, og som ikke hadde den turen var solgt med som aircondition, do og dusj

i hver lugar. De andre punktene, som kun en overnatting i Dubai, manglende utflukt, manglende transfer, endring av reiserute og beskrivelse av turen som ikke var tilpasset årstid eller klagers reise, og mangelfulle tjenester, er selvsagt også vesentlige og grunn til å be om kompensasjon for dette.

Klager krever et prisavslag på 20% av reisens pris, kr 4.645.

Det vises for øvrig til klagers brev.

NaturEventyr har i det vesentlige anført:

NaturEventyr er en liten turoperatør som er spesialisert på reiser for dykkere. De fleste av turene foregår på liveaboard, dvs. at man bor på en dykkebåt gjennom hele oppholdet.

Den aktuelle reisen ble satt opp som en gruppereise for et klubbmiljø tilknyttet dykkesenteret Havsport i Trondheim. De har kjørt en rekke turer gjennom NaturEventyr de siste årene. Hver enkelt deltaker meldte seg på turen via en link til en lukket side i NaturEventyr sitt bestillingssystem. Turen var således kun åpen for bestilling for de som er tilknyttet miljøet rundt Havsport.

Daglig leder i Havsport var initiativtaker og med på turen. Hun var selv med som deltaker med mye kunnskap, ikke som «vanlig reiseleder», ansatt eller på noen måte lønnet av NaturEventyr. Det er sjelden eller aldri reiseledere på klubbturen som dette. Samtidig er dette et miljø der de fleste kjenner hverandre godt.

Gruppen fløy med Norwegian fra Trondheim via Oslo til Dubai. Grunnet sen ankomst var shuttlebussen til hotellet ikke tilgjengelig. Gruppen tok da en taxi fra flyplassen til hotellet. Taxien ble betalt av en som regelmessig reiser med NaturEventyr. Ingen av de andre i gruppen måtte legge ut penger.

Hotell i Dubai

Turen var satt opp med overnatting i Dubai på ut- og hjemreise. Ved hjemreisen var tiden mellom ankomst fra Port Sudan og videre flygning til Oslo svært kort. Det ville blitt en inn- og nesten umiddelbar utsjekking av hotellet. Det ble derfor besluttet at gruppen skulle droppe overnattingen i Dubai. Informasjon ble gitt på et felles møte i forkant av turen. NaturEventyr ser at dette kan fremstå noe uryddig, og de har derfor tilbudt klager en kompensasjon på kr 525.

Båten

Turen var i utgangspunktet satt opp med båten San Marco som er en tyrkisk bygget ketch med plass til 14 gjester. Båten fikk problemer etter å ha vært i dokk i Tyrkia, og nådde derfor ikke frem til Port Sudan som planlagt. NaturEventyr valgte da å få båten Don Questo som erstatning. Dette er en meget bra dykkebåt som bl.a. brukes av norske forskere på årlige tokt i Rødehavet. Forskerne reiste forøvrig ut på en femukers tur dagen etter at gruppen fra Havsport dro hjem.

Don Questo har plass til 17 dykkere, har et større mannskap og har, som den eneste båten i Rødehavet, et trykkammer om bord. Dette bidrar til en vesentlig bedre sikkerhet ved dykking. Båten har aircondition i soveavdelingen, om enn ikke justerbar i hver enkelt lugar. NaturEventyr vil legge til at dette heller aldri har vært opplyst når det gjelder San Marco, som

tidligere bare har hatt aircondition i salongen. Klager har hentet denne informasjonen fra utenlandske nettsider.

Når det gjelder erstatningsbåt fremkommer informasjon om dette klart og tydelig på NaturEventyrs nettsider:

§ 10.4. Båter som seiler i områder der service er lite tilgjengelig vil kunne bli liggende uten mulighet for videre seilas. I slike tilfeller vil NaturEventyr søke å finne en erstatningsbåt, slik at turen kan gjennomføres på en tilfredsstillende måte. Det gis ingen økonomisk kompensasjon. Bytte av båt for denne gruppen faller klart inn under dette.

Utflukt

NaturEventyr markedsfører og selger dykkereiser. Det er svært sjelden de arrangerer eller tilrettelegger utflukter på land. Det finnes en rekke lokale tilbydere av dette, men det er opp til den enkelte gjest å ordne på egen hånd. Klager har heller aldri bedt om informasjon eller antydning om utflukt.

Reiserute

Reiserute via Dubai sto klart på all reiseinformasjon. Dette ble bekjentgjort sammen med faktura 30.07, og i en separat e-post med flynummer og tider sendt spesielt til klager 09.09. Det ble også vist på presentasjonen på fellesmøte i god tid før turen. NaturEventyr bruker flygninger til Port Sudan både via Dubai og Kairo

Opplevelser

Dykking kan sammenlignes med å reise på safaritur på land. Det er helt umulig å gi garantier for hva man vil få se. Dette er ville skapninger i åpent hav, ikke et stort akvarium. All dykking, info om dykkesteder, oppdeling av grupper sett i forhold til erfaringsnivå, hvem som får delta på hvilke dykk osv. gjøres av erfaren dykkeleder tilknyttet båten. Dykking er ikke en gruppeaktivitet der alle kan delta på alt. Dykkeleder har ansvar for å sørge for at alle får dykke innenfor de begrensninger den enkeltes erfaringsnivå tilsier. Det betyr ikke at sertifiserte dykkere med mer enn 150 loggførte dykk, som klager, kan forvente å «bli holdt i hånden» på alle dykk.

Oktober er en av de fineste periodene for dykking i Rødehavet. Det er vanligvis mye stor fisk, hai, manta, skilpadder etc. I oktober 2015 var temperaturen i vannet 34 grader, noe som er langt høyere enn hva som er normalt (27-30 grader) for årstiden. Ved slike temperaturer trekker mange arter ned på dypere vann.

Ekstra utgift på €100.

Gruppen ønsket at båten skulle seile en annen rute enn hva som opprinnelig var planlagt. Dette var noe de selv snakket med mannskapet om og helt ukjent for NaturEventyr. Det ble, slik NaturEventyr har fått vite, stemt over forslaget. 12 av 14 ønsket dette, og de betalte for de to siste, deriblant klager.

Oppsummering

Turen ble, slik NaturEventyr ser det, gjennomført med en langt mer enn tilfredsstillende båt, og på en måte som er godt innenfor hva som kan forventes. Det har oppstått enkelte små forsinkelser, les 15-30 minutter, som følge av manglende shuttlebus til hotellet og en liten

misforståelse om hvem som hadde oversikt over visumene (10-15 minutter). Dette kan umulig være grunnlag for økonomisk kompensasjon. Ingen av hendelsene fikk betydning for reisen.

Klager har som eneste gjest på denne turen fremsatt en rekke, og slik

NaturEventyr ser det, svært uberettigede klager. NaturEventyr har snakket med flere av de andre i gruppen som alle var svært fornøyde.

Enhver kompensasjon ut over det NaturEventyr har tilbudt i forbindelse med den manglende hotellnatten i Dubai, anses av NaturEventyr som uberettiget.

NaturEventyr har tilbudt klager refusjon for en natt på hotell i Dubai, kr 525.

Det vises for øvrig til brev fra NaturEventyr.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Klageren har tatt opp en rekke forhold som ikke ble som forventet under dykkerturen. Det viktigste punktet er etter nemndas syn at turen ble gjennomført med et annet skip enn den som opprinnelig var satt opp.

Arrangøren har fremholdt at det opprinnelige oppsatte skipet - S/Y San Marco - fikk problemer med å rekke frem etter å ha vært i dokk i Tyrkia, og at man derfor måtte skaffe et erstatningsskip. Så vidt nemnda kan forstå var denne sikkerhetsmessig minst like bra som det opprinnelige skipet, men antagelig var passasjerfasilitetene ikke på høyde med de som fantes i S/Y San Marco.

Arrangøren har i sine reisevilkår tatt høyde for at slike endringer kan forekomme. Under punktet «Liveaboardturer» § 10.4 er det nettopp nevnt at «Båter som seiler i områder der service er lite tilgjengelig vil kunne bli liggende uten mulighet for videre seilas». I slike tilfeller vil man søke å skaffe et erstatningsskip. Nemnda er ikke spesialist på skipsverft i Gulfregionen, men antar at det gir noen flere utfordringer å holde et skip i driftsmessig forsvarlig stand enn om den hadde seilt i nordeuropeiske farvann. At skipene er forskjellig utstyrt med hensyn til aircondition og lugarinnredning kan i en slik situasjon ikke anses som en mangel ved reisen.

Så vidt nemnda forstår er det utbetalt kompensasjon for et hotelldøgn i Dubai.

At man etter en avstemning seilte en annen rute enn opprinnelig foreslått ligger etter nemndas syn innenfor de endringer som kan foretas. Det er opplyst at stemmetallet var 14 - 2 for å endre rute.

De øvrige punktene som er påberopt er pakkereisenemnda ikke et spesielt egnet forum for å vurdere. Turen det klages over er en spesialtur som arrangeres for spesielt dykkerinteresserte personer. Mange kommer etter det som er opplyst fra samme dykkermiljø. Det er vanskelig å se for seg at en slik tur skal kunne gå helt etter et oppsatt program. Det tar også lovgivningen på området høyde for.

Pakkereisenemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.