

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av manglende og dårlig informasjon både før og under reisen.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

260/14P

Tjenesteyter

Hurtigruten

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av manglende og dårlig informasjon både før og under reisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers medreisende som er svensk, bestilte en reise med Hurtigruten fra Bergen til Tromsø. For to personer betalte han i norsk valuta, noe som beløp seg til SEK 18.260,41. Beløpet ble dratt fra hans svenske Visa kort. Av praktiske grunner bestilte han samtidig billetter for deres to svenske venner som skulle være med på turen og beløpet ble dratt fra samme Visa kort. Først ved den andre transaksjonen opplyste Hurtigrutens selger (som også snakket svensk) at det var billigere å trekke beløpet i svensk valuta enn i norsk, siden kortet var svensk. Den andre transaksjonen ble derfor SEK 676 rimeligere enn den første. Klager mener de burde fått denne informasjonen før det første beløpet ble trukket.

Klagers medreisende spurte selgeren spesielt om båten gikk innom Geiranger og Trollfjorden og fikk til svar at det var væravhengig og at kapteinen tok avgjørelsen på stedet. Selgeren opplyste derimot ikke at båten skulle gå inn Hjørundfjorden med den følge at klager og hennes medreisende gikk glipp av en utflukt der som måtte vært bestilt og betalt på forhånd.

I tillegg var informasjonen om bord i skipet angående Trollfjorden så mangelfull og misvisende at mange av passasjerene ikke fikk dette med seg. Klager snakket med mange medpassasjerer som dessverre gikk glipp av den storslåtte opplevelsen ved Trollfjorden.

Den muntlige informasjonen ble gitt på norsk, engelsk og tysk og var nokså uforståelig på de to første språkene. Når de spurte om noe i informasjonen om bord, ble de kun henvist til å lese den skriftlige informasjonen. Ved ankomst til Tromsø ble det gitt feil informasjon vedrørende tidspunktet for når de måtte forlate lugaren.

På bakgrunn av dårlig og mangelfull informasjon både før og under reisen krever klager en godtgjørelse på kr 5.000. I tillegg krever klager et prisavslag på kr 600 for manglende opplysninger om valutadifferansen ved bestilling, samt at de gikk glipp av et prisavslag på kr

600 som de ville fått om selger hadde spurt om de hadde medlemskap i BOB. Klagers krav utgjør til sammen kr 6.200.

Hurtigruten har i det vesentlige anført:

Hurtigruten mener klager og hennes medreisende fikk god informasjon både om reisen og hva som trengtes for å gjøre en booking allerede i den første samtalen selger hadde med dem. Det ble ikke sagt noe om at Visakortet var svensk før deres reservasjon var fullført og selgeren var nesten ferdig med bookingen for deres svenske venner. Da opplyste selger om at han kunne legge denne i svensk valuta så slapp de valutavekslingen, han opplyste også om at det ikke gikk an å endre den bookingen som allerede var gjort og betalt. For endring så måtte bookingen deres kanselleres og innbetalt beløp tilbakeføres og alt gjøres på nytt, noe som kunne vært gjort hvis de hadde bedt om det.

Hurtigruten har ingen tilbud med rabatter for BOB-medlemmer.

Selger ga god informasjon angående reisen, Geiranger var aldri nevnt i deres samtale, men Hjørundfjord som Hurtigruten anløp i perioden 02.09. - 31.10.14 ble nevnt. På spørsmål bekreftet selger at skipet gikk inn i Trollfjorden så lenge været tillater det, men at det er kapteinen som bestemmer. Trollfjorden sto på dagsprogrammet og allerede i Bergen under infomøtet på norsk, engelsk og tysk, ble det informert om Hjørundfjord og om utflukten som alle som ønsket kunne være med på. Det ble også informert om at skipet skulle inn i Trollfjorden og om det som skulle foregå der. I tillegg ble det opplyst over høytaleranlegg like før begivenhetene og det sto også i dagsprogrammet som ble lagt ut ved reiseledersranken for hver ny dag.

Alle gjester som spør om hva som skal skje utover dagen anbefales å ta et dagsprogram. Det er beklagelig dersom klager og hennes medreisende har misforstått det som ble gitt av skriftlig informasjon samt muntlig over høytaleranlegget. Dersom de ikke var fornøyd med servicen om bord burde de ha tatt dette opp med resepsjonssjefen eller hotellsjefen på skipet.

Hurtigruten viser til bekreftelsen på bestillingen. All informasjonen om reisen som ble sendt klagers e-post adresse etter bestillingen. I tillegg vises det til informasjonen gitt av selger under bestillingen av reisen.

Hurtigruten mener klager og hennes medreisende har fått all relevant informasjon både før og under reisen og finner ikke grunnlag for kompensasjon eller refusjon.

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.

Klageren er misfornøyd med de opplysningene som ble gitt av selgeren før og under bestillingsprosessen, samt informasjonen som ble gitt om bord på skipet om utflukter, severdigheter etc.

Når det gjelder betalingen av reisen med svensk kredittkort, legger nemnda til grunn det som fremgår av arrangørens svar, nemlig at det først helt mot slutten av bestillingsprosessen ble opplyst av klageren at reisen ble bestilt med et svensk kredittkort. Slik nemnda ser det, bør kortinnehaveren selv ha oversikt over hvilke regler som gjelder ved bruk av kredittkort i utlandet. Ofte beregner bankene seg et påslag på fakturabeløpet når regningen skal betales i en annen valuta.

Reglene fremgår av den avtalen han har inngått med sin svenske bank.

Nemnda tar til etterretning av Hurtigruten ikke gir rabatt til BOB-medlemmer.

Når det gjelder kvaliteten på den informasjonen som ble gitt om bord, står etter nemndas syn påstand mot påstand. Det fremgår i følge arrangøren av opptaket av den samtalen som fant sted mellom klageren og arrangørens bookingkontor, at det ble gitt korrekte opplysninger om anløp av stedene Hjørundfjord og Geiranger. Anløpsdatoene fremgår dessuten av brosjyrer og av Hurtigrutens nettsider.

At enkelte severdigheter kun kan nås hvis været tillater det fremgår også av tilgjengelige opplysninger.

Nemnda har ikke mottatt andre klager på at for dårlig informasjon er gitt over høytaleranlegget og i de skriftlige dagsprogrammene som var tilgjengelig i skipets fellesområder.

Klageren har ikke tatt opp spørsmålet om dårlig informasjon mens hun var om bord, Hadde hun gjort det, hadde skipets informasjonsansvarlige fått anledning til eventuelt å utbedre kommunikasjonen mellom klageren og arrangøren. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe dem, vil man vanligvis ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.