

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da elvecruiset ikke ble gjennomført som planlagt.

Dato

23.08.2018

Saksnummer

2018-01462

Tjenesteytere

Vista Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer i en lugar på øvre dekk på MS Fernao de Magalhaes, "Elvecruise på Douro fra Porto - Vakre Duoro, Porto og Salamanca" i perioden 13.04.2018 - 20.04.2018. Totalpris kr. 37.040.

Ved ankomst til flyplassen i Porto ble klager informert om at de måtte kjøres to timer i buss til Folgosa, da skipet ikke kunne seile til Porto på grunn av høy vannstand.

Da cruiset startet i Folgosa gikk klager glipp av to overnattinger i Porto i starten av turen samt en fire timers guidet tur i Porto og mulighet til å utforske Porto på egen hånd på ettermiddagen og kveldene. Klager kom heller ikke til Regua, og gikk glipp av en overnatting i Regua. Halvdagsutflukten til Guimaras, som står på Unesco' verdensarvliste ble avlyst.

Da cruiset aldri kom så langt oppover elven som til Vega de Terron eller Barca d'Alva, ble heldagsutflukten til Salamanca avlyst. Denne middelalderbyen i Spania står på Unesco's verdensarvliste og var en av hovedattraksjonene på turen.

Størstedelen av cruiset lå skipet ved kai mens de ventet på avklaring om de kunne passere slusene og seile videre. Skipet hadde da andre skip ankret opp langs siden. Disse sperret utsikten til elven fra klagers lugar og skapte direkte innsyn mellom lugarene.

Da skipet heller ikke ved returen til Porto kunne seile lengere enn til Folgosa, måtte klager forlate skipet en dag tidligere enn planlagt og igjen kjøres med buss mellom Folgosa og Porto i to timer. Cruiset ble avkortet med enda en dag, da klager måtte forlate skipet i Folgosa 19.04.2018 for å nå flyavgangen fra Porto 20.04.2018. I realiteten hadde de to «hjemreisedager».

Klager ble tilbudt ett kortere stopp i Guimaras i løpet av den to timers bussreisen i forbindelse med hjemreisen 19.05.2018 fra skipet i Folgosa til hotell Solverde, men det ville medføre en enda lengere bussreise, og en mye tidligere pakking av koffertene og avreise fra Folgosa. De fleste så ikke dette som noe alternativ til den planlagte halvdagsutflukten til Guimaras, og var dessuten slitene etter lange bussturer. Dagen før, 18.04.2018, hadde de vært på bussutflukt tur/retur Folgosa til Porto, en fem timers tur/retur i buss, i tillegg en time med sightseeing og en time på egenhånd i Porto før retur til Folgosa.

Den 19.04.2018 kl. 10:00 måtte koffertene plasseres ferdig pakket utenfor lugaren på skipet som lå i Folgosa. Klager ble hentet med buss kl. 11:30 og kjørt to timer til hotell Solverde i nærheten av Espinho, og langt fra Porto, uten informasjon eller tilbud om transport inn til Porto. De fikk imidlertid tilbud om en «erstatnings» bussutflukt inn til Porto kl. 21:30 - 23:30 etter å ha ventet på hotellet hele dagen/ettermiddagen/kvelden.

Fordi de ikke fikk oppleve Porto som forespeilet i reise programmet/ brosjyren/ annonseringen, burde de ha blitt innkvartert på ett sentralt beliggende hotell i Porto, slik at de kunne benyttet den siste dagen i Porto. Neste morgen, 20.04.2018, kl. 08:00 ble klager hentet med buss og kjørt ca. en time til flyplassen for hjemreise.

Elvecruisets lengde var på 94 km av totalt 414 km, som utgjør 22% av elvecruisets totale lengde, som igjen medførte at klager kun fikk se 22% av stedene langs elven. I tillegg ble viktige utflukter kansellert, bl.a. tur til Salamanca og Guimaras. Klager fikk kun besøkt ett fåtall av stedene som inngikk i reiseprogrammet.

På skipet fikk klager muntlig bekreftet at hele utfluktpakken på kr. 2.550 pr. person skulle refunderes. Dette på grunnlag av kansellerte utflukter, og at de utfluktene som ble tilbudt, ble tilbudt gratis for alle passasjerene om bord. Klager forventer at arrangøren tar seg av refusjon av utfluktpakken slik de redegjorde for om bord på skipet.

Klager fastholder at turen burde vært kansellert av Vista Travel før de reiste fra Norge. Arrangøren var kjent med den høye vannstanden før de forlot Norge, og høy vannstand var ikke lenger en uforutsett hendelse. Klager mener Vista Travel skulle ha informert klager før avreise, og derved gitt klager mulighet til å kansellere bestillingen, hvilket de ville ha gjort.

Vista Travel har i brev av 08.05.2018 bekreftet følgende: «Dere har rett i at situasjonen allerede var oppstått da dere reiste fra Norge. Rederiet burde ha informert oss om at det lå an til at cruiset ikke kunne gjennomføres som planlagt...» Partene er enige om at det foreligger en erstatningsmessig mangel, og Vista Travel har tilbudt en refusjon på kr. 5.000 pr. person, samt kr. 1.360 pr. person for kansellerte utflukter. Klager er av den oppfatning at kompensasjonens størrelse ikke tilsvarer turens mangler, jf pakkereiseloven §6-1 jf pkt 2 jf §6-2.

Reisegruppen uken før klagers ankomst måtte forlate båten i Folgosa, da skipet ikke kunne seile ned til Porto. Derfor måtte klager entre båten den 13. april i Folgosa i stedet for i Porto, som planlagt. De har vært i direkte kontakt med Confederacion Hidrografica del Duero og AccuWeather Meteorologist og Centro Meteorologico Sona del Duero og Instituto Portugese de Mar og EDP – Energia do Portugal, som meddeler at Storm Emma traff Portugals kyst 6. mars 2018, etterfulgt av flere stormer og ekstremt mye nedbør og påfølgende oversvømmelser i Portugal og Spania i løpet av mars og april måned. Samtlige spanske og portugisiske målestasjoner langs Douro elven målte rekordhøy nedbør med påfølgende økning i vannstanden. Nedbøren er målt den høyeste på 10 år ifølge Instituto Portugese, som er en offentlig instans for måling av nedbør i Portugal, og i området Douro dalen.

Croisi Europe, som ansvarlig operatør, hadde plikt til å holde seg underrettet om forholdene på Douro elven etter unormalt mye nedbør og stigende elveleie med oversvømmelser, da dette ville skape navigasjonsproblemer. Klager mener at høy vannstand ikke kan anses å være en uforutsett hendelse, som i force majeure. Klager fastholder sin påstand om at det ikke foreligger force majeure.

Klager krever refusjon av 75% av reisens pris på kr. 18.520 per person med kr. 13.890 pr. person, samt refusjon av utfluktpakken på kr. 2.550 pr. person som tidligere bekreftet om bord på skipet.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 27.780 da størstedelen av elvecruiset ble gjennomført med buss.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vista Travel mener at denne saken kommer inn under force majeure. Erfaring og kunnskap om elver viser at vannstand i elver kan endre seg meget raskt, av og til i løpet av timer. Vista Travel vet derfor ikke hvordan vannstanden vil være før gjestene har reist.

Til tross for den vanskelige vær situasjonen og at vannstanden ikke endret seg, mener Vista Travel at rederiet forsøkte så godt som mulig å gjennomføre utflukter og deler av programmet som lovet.

Vista Travel mener rederiet ga en god kompensasjon underveis og etter cruiset, ved å tilby klager en kompensasjon på kr. 5.000 per person, samt refusjon på kr. 1.360 per person for kansellerte utflukter. Gruppen bestod av 14 deltagere og har 12 av disse har mottatt beløpet.

Vista Travel gjør oppmerksom på at det i gruppens program for turen fremgår følgende:

"Elver er naturbaserte og det kan skje uforutsette endringer i vannstanden. Skulle dette oppstå, forbeholder rederiet seg retten til å forandre seilingsrute, tider og program. Gjestene refunderes ikke for manglende gjennomføring av program som er forårsaket av forhold som er forårsaket av force majeure, det vil si forhold som ingen av partene er herre over. Rederiet vil ordne med alternativt program hvis mulig". Dette avsnittet fremgår under særskilte forbehold på elvecruise.

Vista Travel har tilbudt en kompensasjon på totalt kr. 12.720.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vista 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.

I utgangspunktet er det ikke tvilsomt at turen led av mangler. Dette er både klageren og arrangøren enige om.

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.

Spørsmålet er om den høye vannstanden var kjent for arrangøren eller noen arrangøren hefter for før kundene forlot Norge. Hvis det var tilfelle, burde kundene etter nemndas syn ha fått mulighet til å kansellere bestillingen.

I brev av 8. mai 2018 erkjenner arrangøren Vista Travel at "dere har rett i at situasjonen allerede var oppstått da dere reiste fra Norge. Rederiet burde ha informert oss om at det lå an til at cruiset ikke kunne gjennomføres som planlagt, selv om vannstand i elver kan endre seg veldig raskt."

Nemnda bemerker at det er Vista Travel som er klagerens kontraktsmotpart og som klageren kan holde seg til hvis det er slik at rederiet har holdt tilbake opplysninger om forhold som kunne føre til store negative endringer i cruiseprogrammet. Det legges til grunn at forholdet med høy vannstand var kjent på et så tidlig tidspunkt at bestillingene kunne ha vært kansellert. Ved å holde tilbake slike opplysninger har rederiet/arrangøren i realiteten overført den økonomiske risikoen for høy vannstand fra operatøren til gjestene.

Nemnda er også i tvil om situasjonen kommer inn under reglene om force majeure. Det er vanskelig å sammenligne høy vannstand etter regnvær med naturkatastrofer, farlige smittsomme sykdommer, krigshandlinger etc. Situasjonen ligger i alle fall etter nemndas syn i begrepets ytterkant. Da klagerne forlot Norge var under enhver omstendighet høy vannstand ikke lenger en uforutsett hendelse.

Klageren har krevd prisavslag med 75% samt refusjon av utfluktspakken som de betalte kr. 2.400 for. Arrangørens tilbud er kr. 5. 000 i prisavslag per person samt kr. 1.360 per person for kansellerte utflukter.

Klageren har regnet ut at kun 22% av cruiset ble gjennomført. Det ble arrangert noen utflukter, men disse var slitsomme fordi det til dels ble lange bussreiser ettersom elvebåten lå til kai i Folgosa det meste av tiden.

Nemndas flertall, en reiselivsrepresentant, forbrukerrepresentantene og lederen, anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 75% av reisens pris, hvilket utgjør kr. 13.890 per person. Reiselivsrepresentanten fra TUI mener at avslaget er for høyt, men er enig i at reisen lider av mangler som berettiger til et høyere prisavslag enn det som er gitt av arrangøren. Når det gjelder utfluktspakken legger nemnda til grunn at noen av disse ble gjennomført med endringer. Kr. 1.360 per person for kansellerte utflukter som tilfredsstillende. Prisavslaget bør da utgjøre kr. 15.250 per person, totalt kr. 30.500.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 15.250 per person, totalt kr. 30.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)