

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da deler av elvecruiset ble endret til buss grunnet lav vannstand på Rhinen.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-01673

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer Elvecruise med MS River Diamond, Klassiske Rhinen (Amsterdam - Mainz), dobbeltlugar på midtdekk m/fransk balkong i perioden 24.07.2022 - 31.07.2022. Totalpris 41 980 kroner.

Reisen ble avbrut etter ca. 45 % av gjennomført seilasstrekning, og erstattet med tilbud om bussutflukter. Klager nådde aldri den sentrale delen av klassiske Rhinen som reisen var solgt som. Klager har anført at Escape ikke følger egne regler vedr. prisreduksjon når over 25 % av reisen ikke ble gjennomført uten forbehold om årsak, jfr. Reisevilkår Escape pkt. 8.

8 Forbehold

«... Innholdet i våre turer kan bli påvirket av forhold utenfor vår kontroll som for eksempel vær, fremkommelighet, seilingsforhold, arbeidskonflikter og lignende. Dersom slike forhold skaper hindringer for gjennomføring av det oppsatte programmet, vil ET foreta nødvendige justeringer i eksempelvis reiserute og innhold, bytte av transportmiddel og overnattingssted. ET vil bestrebe seg på å erstatte de deler av reiseinnholdet som blir påvirket av endringen med likeverdige alternativer. ET anser ikke reisen som mangelfull om ikke slike justeringer berører mer enn 25 prosent av det oppsatte reiseinnholdet. Avvik fra det avtalte og som skyldes uforutsette hindringer utenfor arrangørens kontroll anses normalt ikke som en mangel så lenge avviket ikke må betegnes som vesentlig.»

Klager har fremmet krav om prisreduksjon i henhold til Alminnelige reisevilkår for pakkereiser samt Reisevilkår for Escape Travel pkt. 8, femte avsnitt, på ovenstående reise med følgende begrunnelse:

"1. Reisen er definert som elvecruise, på strekningen Amsterdam – Strasbourg – Mainz. Grunnet lav vannstand i Rhinen, nådde båten kun til Koblenz hvor den ble liggende de

siste dagene av turen, dvs at kun ca. 45 % seilingslengde ble gjennomført. Da skipet stoppet opp, gjenstod 3 dager av cruiset, altså 37,5 %. Følgelig ble godt over 25 % av cruiset utelatt både m.h.t tidsvariget og seilingsstrekning.

2. Det er på den utelatte strekningen Koblenz – Strasbourg den klassiske delen av Rhinen befinner seg, jfr. Escapes navn på cruiset. Det var primært for å seile på denne spesielle strekningen at vi bestilte cruiset.

3. De to alternative utfluktene med buss til henholdsvis Rûdesheim og Cochen er en mangelfull erstatning for seilas forbi Lorelei til Rûdesheim og til Mainz (Heidelberg). Den alternativt tilbudte reisen på 8 timer i buss samme dag på autobane fra Koblenz til Strasbourg kan kun beskrives som et vesentlig avvik fra det solgte programmet." Klager skriver at de fleste av gjestene fant, i likhet med klager, dette for slitsomt slik at de måtte klare seg som best de kunne om bord på båten eller ved å rusle rundt i Koblenz som de allerede hadde ruslet i med guide dagen før.

Klager har forståelse for at lav vannstand er et hinder utenfor Escapes rådighet, selv om klager registrerte at en rekke skip fra andre selskap seilte på den aktuelle strekningen. Klager ønsker ikke å rette kritikk mot reiseleder som gjorde hederlige forsøk på å finne alternative program. Men dette endrer ikke på det faktum at det oppstod et avvik på vårt cruise må klassifiseres som et vesentlig avvik, og at det gir rett til prisreduksjon som må komme i tillegg til refusjonen av klagers utlegg til de delene av utfluktspakken de ikke fikk.

Klagers krav: Prisreduksjon ihht Reisevilkår for Escape, pkt 8, avsnitt 5 som gir kunden rett til prisavslag ved "vesentlig avvik" over 25 % uansett om årsaken ligger utenfor selskapets rådighet (for lav vannstand).

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel har anført at det alltid er en utfordring når lav- eller for høy vannstand skjer i løpet av et cruise. Da er Escape som operatør avhengig av at deres partnere gir Escapes kunder en så god erstatning av cruiset som mulig. Dette gjøres ofte i dialog med Escape og andre operatører som har grupper om bord. Utfordringen kan i tillegg være at det ikke kun er ett skip som blir berørt, men en rekke skip, som også skaper utfordringer til å skaffe til veie nok busser, guider og i enkelte tilfeller også hotellrom.

Escape Travel mottok en e-post fra rederiet om mulige endringer torsdag 21.07.2022. Den 24.07.2022 reiste gruppen, men ingenting fra rederiet var avklart i forhold til eventuelle endringer. Den 26.07.2022, dag 3 av cruiset, fikk Escape bekreftet at skipet ikke kom videre etter Koblenz (dag 5) og et forslag til program ble sendt Escape Travel. Cruisets 3 dager av 8 ble endret; dag 5, 6 og 7. Dag 8 var hjemreisedagen.

Som kompensasjon fikk klager samtlige utflukter inkludert for disse dagene, samt drikke til lunsj og middag.

Escape sendte ut spørreundersøkelse i etterkant av turen hvor 14 husstander besvarte. Det fremkom kommentarer på at de var skuffet over det de gikk glipp av, men det var også forståelse for at hendelser fra naturens side kan skje, og flere tilbakemeldinger på at dette var godt håndtert, spesielt av Escapes reiseleder.

Alle som hadde betalt for utflukts pakkene fikk den refundert, 1 370 kroner per person. Det var totalt 32 gjester som deltok og kun ett par som har sendt inn klage.

Escape Travel mener de med dekking av utflukter, vinsmaking og drikke inkludert til flere måltider har imøtekommet gjestene i forhold til programendring og den uforutsette situasjonen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer Elvecruise med MS River Diamond, Klassiske Rhinen (Amsterdam - Mainz), dobbeltlugar på midtdekk m/fransk balkong i perioden 24.07.2022 - 31.07.2022. Totalpris 41 980 kroner.

Klagers krav er prisreduksjon etter Reisevilkår for Escape, pkt. 8, avsnitt 5 som gir kunden rett til prisavslag ved "vesentlig avvik" over 25 % uansett om årsaken ligger utenfor selskapets rådighet (for lav vannstand).

Reisen ble endret pga. lav vannstand som tjenesteyter fikk kunnskap om den 26.07.2022. Programmet ble da endret hvor de reisende ble busset videre. Det er uklart for nemnda hvorvidt programmet ble gjennomført som forutsatt da kun med busstransport som endring eller hvorvidt reisen da henholdsvis fra Koblenz, Rüdesheim, Mannheim, Strasbourg, Mainz og deretter ble endret i vesentlig grad. Klager har anført at reisen ble endret med 45 %. Nemnda har ikke forutsetninger for å vurdere reisens lengde i prosent, men legger til grunn av 3 av 8 reisedager ble endret ift. opprinnelig reiseprogram. Som kompensasjon fikk klager samtlige utflukter inkludert for disse dagene, samt drikke til lunsj og middag.

Det fremgår av pakkereiseloven, EU-direktivet og EU-domstolens avgjørelser, jf. eksempelvis C-396/21, at vurderingen av prisavslag er objektiv. Det er ingen krav om skyld hos reisearrangøren, og det er heller ingen unntak for ekstraordinære omstendigheter hva gjelder prisavslag som mangelsbeføyelse. I C-396/21 avsnitt 26 fremgår: "It follows from the wording, the context and the objective of Article 14(1) of Directive 2015/2302, as well as from its origin, that the traveller has the right to a price reduction where there is no fault on the part of the organiser and where the lack of

conformity is due to unavoidable and extraordinary circumstances". Selv om Escape har tatt forbehold om vannstand mener nemnda at klager har rett på et rimelig prisavslag.

Etter nemndas vurdering anbefales det at klager tilkjennes et prisavslag på 2 500 kroner per person etter skjønnsmessig vurdering, hensyntatt refusjon av utfluktpakken. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)