

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet endringer i cruise-program grunnet lav vannstand, samt klage på forhold om bord.

### Dato

23.10.2020

### Saksnummer

2020-00640

### Tjenesteytere

Escape Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Elvecruise på Donau med MS River Discovery i perioden 19.09.2019 - 29.09.2019. Totalpris 60 440 kroner.

Reisen svarte ikke til forventningene. Reisen ble endret og de mistet tre av syv hovedattraksjoner. Klager valgte å reise hjem på egen hånd fra Budapest på morgenen den 27.09.2019.

Sengene i lugaren var ikke i overensstemmelse med Escapes informasjon da følgende fremgikk av informasjonen fra Escape: "Alle lugarene har 2 enkeltsenger som kan settes sammen til en dobbeltseng." Dette var ikke riktig. I klagers suite fikk de en dobbeltseng. De tok opp dette umiddelbart med resepsjonen og de informerte om at i suitene var det kun en dobbeltseng, ikke to enkeltsenger. Klager gjorde oppmerksom på at i salgsbrosjyren til Escape står det helt spesifikt at det er to enkeltsenger i alle lugarer. Resepsjonisten tok da kontakt med "housekeeping" og de informerte om at nei, det var ikke delbar seng i klagers lugar. De skulle se hva de kunne gjøre og de klarte å skyve sengene ca. 5 cm fra hverandre. Klager ville ha valgt en annen, og billigere lugar dersom de hadde vært klar over dette. De var 2 venninner og ikke et par, som reiste sammen og de ønsker alltid separate senger.

Drikkepakken var ikke i overensstemmelse med Escapes informasjon og noen av vinene var ikke drikkelige. Servicen var elendig. Bartenderne var arrogante og nedlatende. Klager hadde forhåndsbetalt 1 590 per person for drikkepakke til lunsj og middag.

Klager anfører at det står i reiseinfoen at Escape forbeholder seg retten til å endre seilingsruten hvis det skulle bli nødvendig, men ikke at de reisende skal måtte godta å ta buss fra det ene hovedstedet til det andre. Å endre seilingsruten er ikke det samme

som at man må av skipet og ta buss. Det står heller ikke at man skal måtte flytte ut av skipet og inn på hotell for så å pakke ut for en kveld og så pakke ned igjen og av gårde til flyplassen tidlig neste morgen.

Klager anfører at de fikk et vesentlig dårligere tilbud enn det de bestilte. Klager mistet to land og en hovedstad i tillegg til at de mistet tid i Wien. Klager anfører at de aldri ville ha bestilt denne turen om de hadde vært klar over at det var buss fra Budapest til Wien, i tillegg til å miste en del av tiden i Wien. Klager bestilte et cruise, ikke en busstur.

Klager skriver at de fikk mer enn nok av buss da de ble busset fra Bucuresti flyplass til havna der skipet lå. Dette tok over fire og en halv time. De var ute i ankomsthallen på Bucuresti flyplass kl. 12.13 og gikk om bord i skipet kl. 16.50. Bussen var under enhver kritikk. Det luktet mugg og var tydelige merker i taket og bagasjehylla etter vannlekkasjer. Det var så brede stolper mellom vinduene i bussen at det ikke var sikt ut for langt nær alle passasjerene. Det stoppet de hadde var ikke i Bucuresti, men på en bensinstasjon langs landeveien ca. tre kvarter før de gikk om bord. Klager fikk ingen guidet rundtur i Bucuresti.

Klagers krav: Prisavslag på reisen og tilbakebetaling av drikkepakken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Escape mottok informasjon fra både rederi og reiseleder om at det kunne forventes lite vannstand på elvecruiset på Donau 19. - 29.09.2019. Denne informasjonen fikk de på cruisets 5. dag. Cruisets varighet var på 11 dager inkludert ankomst og avreisedag.

Cruiset ble noe amputert da de ikke kom til Osijek (Kroatia) dag 6 eller Bratislava (Slovakia) dag 7, samt kortere tid i Wien dag 10. Her hadde gjestene en natt på hotell i stedet for på skipet som ble liggende i Budapest. Til gjengjeld fikk gjestene mer tid i Budapest, samt en gratis utflukt i Budapest.

De fikk ellers øvrige utflukter og andre opplevelser i henhold til program, men siste del av seilingsruten ble erstattet med buss, grunnet for lav vannstand. Escape hadde løpende kontakt med både rederi og reiseleder og det ble utarbeidet et nytt program for Escapes gjester som ivaretok opplevelsene på best mulig måte. Escape anfører at det var høysesong-periode så det å skaffe til veie busser, hotell, nye guider for et fullt skip (det var totalt 140 om bord) på kort varsel var utfordrende.

Escape mener programmet som klager fikk var godt nok forholdene tatt i betraktning.

Når det gjelder Bucuresti har reiselederen anført at de hadde med en guide fra flyplassen til skipet. De hadde guiding i Budapest og underveis. De stoppet ved Ceausescus palass i Bucuresti og på ved en kafe/bensinstasjon ca. 1 time før ankomst skipet. Dette stedet pleier de alltid å stoppe ved, både på utreise og hjemreise. Med

hensyn til kvaliteten på bussen i Bucuresti så reiselederen ikke den var spesielt dårlig og la ikke merke til mugglukt eller vinduer de ikke kunne se ut gjennom.

Før avreise fikk Escape bekreftet at sengene i lugaren kunne separeres. Dette ble bekreftet til klager. Informasjonen fremgår også på rederiets nettsider. Beklageligvis kunne de ikke separeres så mye grunnet kabler under sengene.

Reiselederen på elvecruiset har bekreftet at det ved en anledning ble klaget på vinen. Dette ble tatt opp med den ansvarlige i restauranten som bragte klagen videre og de lovet å rette på dette. Når det gjelder utvalget og tilbud av viner, antall glass, mineralvann med eller uten kullsyre, ble dette ikke tatt opp med reiselederen.

Med hensyn til temperaturen i loungen, fikk reiselederen noen klager på at det var kaldt og disse ble bragt videre til Cruise Director

Etter hjemkomst fikk alle Escape Travels gjester en e-post inkludert et gavebrev på 3 000 kroner per person. Klager har i ettertid fått tilbud om at gavebrevet ble omgjort i kontanter, noe de har takket nei til.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Elvecruise på Donau med MS River Discovery i perioden 19.09.2019 - 29.09.2019. Totalpris 60 440 kroner. Klagers krav er prisavslag på reisen og tilbakebetaling av drikkepakken.

Cruiset ble endret underveis pga. lav vannstand og klager kom ikke til Osijek (Kroatia) dag 6 eller Bratislava (Slovakia) dag 7, samt kortere tid i Wien dag 10. Her hadde gjestene en natt på hotell i stedet for på skipet som ble liggende i Budapest. Til gjengjeld fikk gjestene mer tid i Budapest, samt en gratis utflukt i Budapest. Klager fikk for øvrig ellers alle utflukter og andre opplevelser i henhold til avtalen mellom partene

Klager har videre klagd på busskvaliteten på bussen i Bucuresti samt stansen en time utenfor selve Bucuresti. Når det gjelder sengene i lugaren fikk klager beskjed om at sengene kunne separeres mer enn de i realiteten kunne gjøre pga. kabler under sengene. Klager har dernest klagd på kvaliteten på forhåndsbooket vinpakke.

Etter nemndas vurdering er det avvik i avtalen mellom partene og forholdene skal kompenseres med et prisavslag. Kunden mistet 2 av 7 land, 1 av 5 hovedsteder og reisen ble forkortet med to dager fordi kunden måtte ta buss istedenfor båt. Basert på forholdenes art og at tjenesteyter tilstrebet så godt de kunne en alternativ reiseopplevelse til tross for lav vannstand, anbefaler nemnda at prisavslaget settes til 20 % av reisens kostnad. Dette tilsvarer 12 088 kroner.

Pakkereisenemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på 12 088 kroner.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)