

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da lugaren på øverste dekk ikke hadde panoramavinduer.

### Dato

13.03.2024

### Saksnummer

2023-03614

### Tjenesteytere

Vista Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i dobbeltlugar på øvre dekk, på MS Vasco da Gama, gruppereisen «Vakre Porto, Douro og Salamanca - elvecruise på Douro fra Porto» med utflukts pakke Douro i perioden 16.10.2023 - 23.10.2023. Totalpris 49 980 kroner.

Klager skriver at lugaren de fikk på øverste dekk ikke hadde panoramavinduer. Klager mener de betalte et tillegg på 4 800 kroner for å få lugar på øverste dekk med panoramavinduer, men lugaren samsvarte ikke med beskrivelsen. Klager skriver at lugaren de fikk kun hadde store vinduer slik som lugaren på dekket under hadde og som kostet 4 800 mindre enn klager betalte.

Vista Travel har beskrevet lugarene som følger: "Alle lugarer er utvendige med en størrelse på mellom 11 og 12,5 m<sup>2</sup>, og har to enkeltsenger som kan settes sammen. Lugarene på øvre dekk har store panoramavinduer, mens lugarene på midt- og hoveddekk har store vinduer. Det er bad med toalett og dusj, radio, TV, aircondition og minisafe."

Allerede ved først middagen om bord viste det seg at det var flere som hadde fått den samme overraskelsen over at lugarene på øverste dekk ikke hadde panoramavinduer, kun ordinære store vinduer. Det ble tatt opp med reiselederen som etter litt frem og tilbake kunne informere om at slike lugarer fantes det ikke på dette skipet, så dette måtte klager ta opp med Vista Travel selv.

Klager mener Vista Travels markedsføring er villedende når de opplyser om at lugarene på øverste dekk har panoramavinduer.

Klagers krav: 4 800 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Vista Travel tilbakeviser påstanden fra klager om villedende markedsføring. På Vista Travels nettside ligger klar og tydelig informasjon om skipet og lugarene, både i form av tekst og bilder. Under følgende lenke ligger beskrivelse av skipet: <https://www.vistatravel.no/skip/ms-ms-vascovasco-de-gama>

I tillegg ligger det i bestillingsforløpet, en beskrivelse av hver lugarkategori med tilhørende bilde. Klager bestilte reisen online og kunne således se og lese dette.

Klager skriver at vinduene er de samme på alle dekkene, noe som ikke er tilfelle. Dette viser også bildene. På øvre dekk har vinduene en større øvre del, som rederiet kaller et panoramavindu. Dette er vanlig hos flere rederier. Klager legger størrelse på vinduer årsak til prisforskjellen på lugarene. Det er andre, og viktigere faktorer, som spiller inn på prisforskjellen. Vista Travel kjøper inn et meget stort antall avganger med elvecruise hvert år, og felles for absolutt alle er at lugarene prises forskjellig i henhold til hvilke dekk de ligger på. Jo høyere dekk, jo høyere pris. De viktigste årsakene til prisforskjellen er at man kommer lenger vekk fra motorstøy og har bedre utsikt jo høyere opp man kommer.

Dette skipet har tre dekk med lugarer, noe som er det vanlige på elvecruiseskip. På dette elvecruiset var prisen per person i dobbeltlugar for hoveddekk 18 580 kroner, midtdekk 19 980 kroner og øvre dekk som klager hadde 20 980 kroner. Reisen var på 8 dager/ 7 netter, og klager betalte et tillegg per natt for øvre dekk på 342,80 kroner, totalt 2 400 kroner. I forhold til midtdekk 142,80 kroner per natt, totalt 1 000 kroner.

Vista Travel mener at klager har hatt all nødvendig informasjon tilgjengelig og at det således ikke skulle herske noen tvil om hva man kjøpte. Derfor kan de ikke se at det foreligger noen mangel, eller rimelig grunn til prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vista Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer i dobbeltlugar på øvre dekk, på MS Vasco da Gama, gruppereisen «Vakre Porto, Douro og Salamanca - elvecruise på Douro fra Porto» med utflukts pakke Douro i perioden 16.10.2023 - 23.10.2023. Totalpris 49 980 kroner.

Klager skriver at lugaren de fikk på øverste dekk ikke hadde panoramavinduer slik som bestilt og markedsført. Klager betalte et tillegg på 4 800 kroner for å få lugar på øverste dekk med panoramavinduer. Lugaren de fikk hadde kun store vinduer slik som lugaren på dekket under. Klager mener Vista Travels markedsføring er villedende når de opplyser om at lugarene på øverste dekk har panoramavinduer.

Klagers krav: Refusjon av 4 800 kroner.

Følgende fremgår på rederiets nettside: <https://www.croisieurope.travel/en/boat/ms-vasco-gama#cabins>

"The majority of cabins are located on the upper deck and have large panoramic windows. Those on the middle and main decks have large windows." Fra <https://www.vistatravel.no/skip/ms-vasco-de-gama> fremkommer følgende beskrivelse; "Lugarene på øvre dekk har store panoramavinduer, mens lugarene på midt- og hoveddekk har store vinduer."

For nemnda fremstår det som at lugarene uansett etasje har like store vinduer, men at forskjellen i pris knytter seg mer til fravær av motorstøy og bedre utsikt jo høyere opp i båten man kommer. Når pakkereisen er solgt eksplisitt med lugarer med panoramavinduer, mener nemnda dette er villende og utgjør da en mangel i forhold til avtalen mellom partene og klagers forventninger jf. pakkereiseloven § 25. Det skal da utmåles et prisavslag etter § 31. Klager har betalt 4 800 kroner ekstra for lugar på øverste nivå. Klager fikk med det bedre utsikt og opphold lenger vekk fra motorstøy, men fikk ikke panoramavinduer. Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales 2 400 kroner i prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)