

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet endringer av programmet på elvecruise.

### Dato

28.11.2019

### Saksnummer

2019-03982

### Tjenesteytere

Norsk Tur AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for to personer på "Elvecruise rundt Venezia 22.09.2019 - 27.08.2019. Totalpris 30 846 kroner.

Det som skulle være et elvecruise ble et flytende hotell. Klager skriver at de like gjerne kunne ha vært på et hotell med bussutflukter til de forskjellige aktiviteter da den eneste reisen som var noe å snakke om var reisen med elvebåten fra Venezia til Chioggia. Klager anfører at de her ble kastet av båten og måtte møte denne igjen langt oppe i elven Po da det var farlig for deltakerne å være ombord utaskjærs. I denne elven var det ingenting å se da flomvollene på sidene sperret for all utsikt.

Dag 2 måtte de vente lenge i Cioggia, i påvente av båten som ikke var sjøgående.

Dag 3 startet bra med rundtur i Ferrara før lunsj.

Turen til Verona droppet klager fordi den var av lang varighet, veldig dyr og skipet skulle etter Norsk Tur sin dagsbeskrivelse seile videre og legge til kai i nærheten av vakre Verona, hvor de hadde planlagt en tur på egen hånd. Skipet ble liggende i Taglio di Po uten mulighet til annet enn å vente. Klager skriver at det i denne "sumpen" var for varmt ute om dagen, og advarsel om stor myggplage om kvelden.

Dag 4 skulle gå med buss til Adria, men dit kom de ikke. Båten seilte til Chioggia.

Klager meldte seg på omvisningen i Dogepalasset med spasertur fra skipet, og dette sto til forventningene, men de syntes utflukten på 2 timer var priset for høyt.

Dag 5 gikk turen med skyssbåt ut til Murano hvor de fikk se en imponerende glasskunstner, og videre ut i salgsområdet før de ble geleidet rett på båten. Klager

skriver at det kanskje ikke var mer å se, men at det fremgikk noe annet på beskrivelsen av stedet. I Burano fikk de en drøy halvtime til rådighet for å løpe opp og ned en handlegate, og se ei dame sy på kniplingtørkle sitt. Klager anfører at det også her var ting utover det kommersielle som er verdt å se.

Besetningen hadde en engelsk som til tider var veldig vanskelig å forstå, likeså enkelte av de lokale guidene.

Klager mener at arrangøren ikke har levert varen klager bestilte. Båten ankret ikke opp i Verona, Adria forsvant fra programmet og de burde ha fått sett mer av Murano og Burano.

Som kommentar til Norsk Turs tilsvar, skriver klager at fire personer i gruppen var misfornøyde og at ikke alle deltakerne har besvart Norsk Turs kundeundersøkelse. Det at andre var fornøyde, endrer ikke klagers opplevelse av turen.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris på 30 846 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Norsk Tur har anført at følgende ikke ble oppfylt og at det derfor har vært korrekt å tilby klager et prisavslag på 1 500 kroner per person:

Det fremgikk av Norsk Turs program at skipet skulle legge til "i nærheten av Verona".

Skipet la til 1 1/2 times busstur utenfor Verona.

Cruiseselskapet hadde tatt ut besøk i Adria som sto i programmet. Dette var Norsk Tur ikke informert om. Norsk Tur viser til at det i dagsprogrammet som ble sendt ut fremgikk "forbehold om endringer i programmet".

Norsk Tur har informert om at det kun var 15 personer på denne gruppereisen. 75 prosent har svart elektronisk på evalueringskjemaet hvor det fremkommer at 70 prosent har svart svært fornøyd/fornøyd på spørsmålet "Hvor fornøyd var du med turen".

Dagsprogrammet som klager fikk før avreise beskriver - i likhet med programmet - hva turen gikk ut på. Dag 2 seilte de til Chioggia. Reiserleder skrev i sin rapport at "dette strekket er interessant å observere fra dekk". Skipet seilte videre til Taglio di Po. Dag 3 seilte skipet på Po til Polesella og tilbake til Taglio di Po. Dag 4 buss tilbake til Chioggia, sightseeing der med Norsk Turs reiseleder før de gikk om bord for lunsj. Skipet seilte da tilbake til Venezia. Reiseleder bemerket at skipet la til på en svært bra plass i havnebassenget

Norsk Tur mener klager har fått den pakken han bestilte og at de ikke kan lastes for at han ikke var fornøyd med noen av de stedene hvor skipet ankret opp.

Norsk Tur har refundert 1 500 kroner pr. person, totalt 3 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norsk Tur AS.

### **Nemnda bemerkar**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har krevet full refusjon da elvecruiset ikke ble slik som forventet. Det er helt på det rene at reisen gjelder elvecruise med ulike stoppesteder og tjenesteyter har tatt forbehold om at programmet kan endres. Slik nemnda vurderer det ble det gitt informasjon til klager at båten skulle legge til i nærheten av Verona, noe som viste seg at båten la til halvannen times busstur fra Verona. Videre ble byen Adria tatt ut av programmet etter avgjørelse fra rederiet. Dette er et avvik fra avtalen mellom partene. En ting er å gjøre mindre endringer i programmet som må være forventbart, men å ta ut severdigheter samt å vildele kunden med feilinformasjon om reiseavstander, er etter nemndas vurdering utenfor hva som vil være forventbart med hensyn til endringer i programmet. Selv om nemnda konstaterer avvik fra avtalen er det likevel slik at en stor del av reisen ble gjennomført som planlagt og det er derfor ikke grunnlag for å gi full kompensasjon. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold ved at han gis en kompensasjon på 7 000 kroner som tilsvarer rundt 25 prosent av reisens totalsum.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)