

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise, Donau, 30. april - 7. mai 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet vesentlige mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

105/10

### Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Apollo Reiser AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 32.356

### Saken gjelder:

Cruise, Donau, 30. april - 7. mai 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet vesentlige mangler.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen viste seg å fremstå med omfattende mangler slik at kun 4 av 7 døgn (og 4 av 7 overnattinger) på elvebåt lot seg gjennomføre. De forsøk på avhjelping av manglene som ble gjennomført hadde overhode ikke preg av elvecruise.

For klagerne var det å befinne seg på en cruisebåt på Donau som var det helt sentrale formål med reisen. Utflukter til ulike steder langs land var for klagerne del av helt underordnet betydning. Det sentrale med pakkereisen - en uke på

Donau - må i dette tilfellet anses som vesentlig forfeilet.

Klagerne krevde å bli sendt hjem straks, slik at de kunne komme tilbake på jobb og unngå å spille flere feriedager enn nødvendig. Dette ble avslått.

Apollo er da erstatningsansvarlig for klagerne tap.

Apollo har oppgitt at mangelen skyldtes force majeure og henvist til ødelagte sluser. Klager mener at stengte sluser ikke kan være force majeure. Det er ikke upåregnelig at sluser stenger. For øvrig medfører det ikke riktighet at slusene vest på Donau var stengt i perioden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Apollo har i det vesentlige anført:**

Slusene vest på Donau ble ødelagt fredag 30. april, og all trafikk på Donau stanset opp i påvente av at slusen ble reparert. Dette førte til at rederiet måtte endre programmet og flytte oppholdet i Wien fra slutten av cruiset til begynnelsen på svært kort varsel. Hovedfokus i denne situasjonen var at gjestene skulle få de samme opplevelsene i Wien, men med opphold på hotell i stedet for om bord i skipet.

Alle passasjerene ble derfor innkvartert på hotell Hilton fra 1. - 4. mai inklusive helpensjon, for øvrig et førsteklasses hotell.

Mandag 3. mai var slusen reparert og all trafikk på Donau kunne starte opp.

Tirsdag 4. mai ble alle gjester transportert to timer med buss til Linz for ombordstigning.

Apollo beklager situasjonen på det sterkeste, men i den rådende situasjon hadde ikke Apollo andre alternativer. Da dette var en situasjon som ingen kunne rå over, en såkalt force majeure, gis det i utgangspunktet ingen kompensasjon.

Rederiet har likevel kompensert med å tilby utflukter gratis. I tillegg kompenserte Apollo med 300 kr per person for drikke de tre dagene gjestene bodde på Hilton. Klagerne har fått overført kr 900 (inklusive lunsj i Wien på egenhånd).

### **Nemnda bemerker:**

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk 7 døgn på båten som bestilt. Nemnda er enig med klager i at en eventuell stengt sluse ikke kan betegnes som en force majeure, men tar for øvrig ikke stilling til om det medfører riktighet at «slusene vest på Donau» var stengt.

Mangelen ble i dette tilfellet søkt avhjulpet ved at klagerne bodde de tre første døgnene på hotell i Wien. De fire siste døgn var de om bord i båten.

Nemnda forstår det slik at samtlige utflukter med unntak av en ble gjennomført.

Som kompensasjon ble det ikke krevd betaling for utfluktene.

Pakkereisen fikk en vesentlig annen karakter enn forutsatt, og nemnda er av den oppfatning at pakkereisen hadde vesentlige mangler. Sett hen til at de reisende fikk fire døgn på båten og at alle utflukter bortsett fra én ble gjennomført, samt at gjestene uansett skulle ha tilbrakt tid i Wien, dog boende på skipet, er nemnda imidlertid av den oppfatning at formålet med pakkereisen ikke i det vesentlige var forfeilet. Manglene ga således ikke rett til å heve reisen under veis.

Klagerne har følgelig heller ikke rett til erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Klagerne fikk en reise med vesentlige mangler.

Det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Prisavslaget anbefales satt til kr 7.500. Dette kommer i tillegg til tidligere utbetalt/gitt kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 7.500. Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*