

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet endringer på cruise forårsaket av orkan.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02740

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer som inkluderte flyreise Oslo - San Juan, Puerto Rico tur/retur, fem netter på Hotel Tres Palmas Inn i San Juan og cruise med Adventure of the Seas, Karibia i perioden 11.09.2017 - 24.09.2017. Totalpris kr. 39.667.

Grunnet orkanen, og at RCL ikke ville at passasjerene skulle gå av skipet i en annen havn enn en stor Amerikansk havn, måtte klager reise helt til Fort Lauderdale. Et døgn seiling lenger unna enn Puerto Rico, hvor havnen og flyplassen var ødelagt.

Nesten hele San Juan på Puerto Rico var uten strøm, så for å få lunsj og middag, måtte klager ta taxi til et område hvor det var flere hotell og restauranter med generator. Dit var det ca. 50 minutter å gå, men klager kunne ikke gå dit i mørket.

Klager ble sjenert av støy da Hotel Tres Palmas Inn hadde en stor generator på taket over klagers rom.

Klager var klar over at cruiseskipet ikke skulle til St Thomas, grunnet orkanen "Irma", men forventet at resten av programmet skulle gå som normalt. Klager bestilte dette cruiset kun fordi de ønsket å komme til Barbados og det var en stor nedtur da båten ikke kunne gå dit. Klager hadde bestilt flere spennende utflukter på ankomststedene. Prisen for utfluktene ble refundert, men på de to nye stedene Aruba og Bonaire var det to sandøyer uten særlig fine utflukter dersom man ikke dykker. Dessuten hadde klager vært flere dager på Bonaire tidligere.

Da skipet ikke kunne besøke de havnene de skulle og klager måtte være om bord på skipet et døgn mer enn planlagt, ønsket klager å reise hjem. Apollo kunne skaffe billetter fra Bonaire men klager måtte selv betale for billettene. Da klager ankom Fort Lauderdale, var reisen tilbake til Norge endret. Klager måtte reise via Minneapolis, ikke New York,

flytiden ble lenger og klager fikk ikke sjanse til å bestille bedre benplass. Turen hjem ble klaustrofobisk og lang.

Konklusjon:

Det var ikke hyggelig i Puerto Rico, uten strøm på restauranter og med mye sand og nedblåste trær over alt.

Klager kom ikke til Barbados, som var en stor skuffelse. Kom bare til tre havner istedenfor fem som stod i cruise planen.

De havnene som ble valgt var sandøyer, og ingen øyer med historisk steder og bygninger.

Turen ble utvidet med et døgn. Klager følte seg fanget i et luksushotell som hun ikke fikk forlate. 2 x 2 1/2 døgn i sjø. Klager anfører at hun kunne tatt Kiel ferga opp og ned noen ganger.

Klager ble skuffet over at de ikke fikk reise hjem fra Bonaire uten selv å betale ca. kr. 34.000.

Apollo bestilte ikke bedre seter på flyet hjem til tross for at klager ønsket det da de hadde bestilt dette både til ut- og hjemreisen. Klager ble fortalt at de selv måtte ordne med setebestilling. Grunnet kort frist, klarte klager å få litt bedre seter enn i utgangspunktet, men slett ikke slik at returen ble komfortabel.

Klager anfører at hele reisen var en stor nedtur og levde ikke opp til Apollos og Royal Caribbeans fargerike brosjyrer.

Klager krever et prisavslag på ca. kr. 30.000 som refusjon for cruiset og flyturen hjem. Eller et tilbud som kan dekke fly og opphold på Barbados

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Uken før klagers avreise traff orkanen "Irma" San Juan. Dette førte ikke til at hotellet i San Juan ble stengt eller at det forelå informasjon om at det medførte noen fare/risiko å reise til Puerto Rico. I ettertid har Apollo fått informasjon om at strømstans medførte at man ikke kunne bevege seg utendørs på kvelden. I tillegg fikk klager et rom under et aggregat og det medførte en del støy. Apollo har derfor valgt å refundere kr. 3.000 av beløpet som ble betalt for oppholdet i San Juan.

Adventure of the Seas hadde avgang fra San Juan 16. september 2017. Samme uke feide en ny orkan, "Maria", over Karibia. Dette førte til store ødeleggelser på flere øyer, og Royal Caribbean Line var derfor nødt til å legge om sin reiserute. Dette ble gjort av hensyn til passasjerenes sikkerhet og for at reiseopplevelsen skulle bli så bra som mulig under de rådende forhold. Apollo anfører at en slik omlegging skyldes forhold som ligger utenfor rederiets og Apollos kontroll, og gir etter Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.2, ikke grunnlag for kompensasjon.

Flyplassen og havnen i San Juan ble stengt etter orkanen "Maria", og Adventure of the Seas hadde følgelig ingen mulighet til å returnere dit som planlagt. Skipet ble derfor omdirigert til Fort Lauderdale, med ankomst søndag 24. september (dagen etter planlagt ankomst til San Juan). Klager kontaktet Apollo da skipet lå til havn i Bonaire og ville reise hjem derfra. Dette ville medføre en kostnad på ca. kr. 30.000 som klager ikke var villig til å betale selv, men mente at Apollo skulle dekke. Apollo anfører at de ikke så at det var grunnlag for at de skulle dekke denne kostnaden. Da skipet ble omdirigert til Fort Lauderdale ble det bestilt nye hjemreisebilletter derfra, og merkostnaden for disse ble dekket av Apollo.

Det var svært vanskelig å få eksakt informasjon om hvordan forholdene var på de ulike stedene i Karibia. Passasjerene om bord fikk informasjon før Apollo og rederiet mottok informasjon her hjemme. Apollo er av den oppfatning at klager har blitt fulgt opp på best mulig måte under de rådende forhold. Endring av reiseruten skyldtes forhold utenfor Apollos og rederiets kontroll, men Apollo anfører at de har opprettholdt sin plikt til å få klager hjem uten merkostnader. I tillegg er det kompensert for manglene under oppholdet i San Juan.

Apollo har refundert kr. 3.000 og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klagerens feriereise med hotellopphold i Puerto Rico og cruise i Karibien ble en endret opplevelse på grunn av to stormer som slo inn over de karibiske øyene. Hotelloppholdet i Puerto Rico var ikke hyggelig på grunn av strømmangel og nedblåste trær forårsaket av orkanen Irma. Klageren ble også plaget av et aggregat som støyet på hotellet.

Cruiset ble en skuffelse fordi skipet måtte endre rute på grunn av stormenes herjinger. Blant annet kom klageren ikke til Barbados. Turen ble utvidet med et døgn da skipet ikke kunne gå til den opprinnelige havnen. Hjemreisen ble følgelig endret med utreise fra Fort Lauderdale i stedet for fra Puerto Rico. Apollo har betalt alle ekstraavgifter i forbindelse med endret hjemreise. Klageren måtte selv ordne med noe mer komfortable seter på hjemturen, men var ikke fornøyd. Det ble gitt et prisavslag på kr. 3.000 for

hotelloppholdet i Puerto Rico. Klageren krever kr. 30.000 som refusjon for cruiset og flyturen hjem.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har krav på prisavslag for andre deler av reisen enn den som ble tilbragt i Puerto Rico.

Siden reisen i utgangspunktet ble foretatt etter den opprinnelige reiseplanen kan det ikke ha foreligget reiseråd fra UD som frarådet reise til området. Reisene går da normalt som planlagt. På grunn av vanskelige forhold i Puerto Rico er det gitt et prisavslag for denne delen av reisen. Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene finner at prisavslaget for denne delen av reisen bør heves til kr. 10.000. Etter nemndas syn burde det ha vært informert om konsekvensene av stormen på reisemålet.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene finner at det prisavslaget som er gitt av arrangøren er tilstrekkelig.

Cruiset ble utvidet med en dag og gikk ikke innom de øyene som opprinnelig sto på seilingsplanen grunnet at nok en orkan, orkanen Maria, som slo inn over øyene slik at blant annet havnen og flyplassen i Puerto Rico ble stengt. Barbados var ikke tilgjengelig.

Det er skipets kaptein som har ansvar for skipet og passasjerene og som foretar en løpende vurdering av hvor det er trygt å seile og hvor passasjerene kan settes i land. Klageren var uheldig med den valgte tidsperioden fordi hun ble berørt av to stormer. Arrangøren kan imidlertid ikke holdes økonomisk ansvarlig for været. Det vises til pakkereisevilkårene punkt 8.2. bokstav f) III.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 10.000 med fradrag av de allerede utbetalte kr. 3.000.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)