

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da reisen ikke ble en tur med elvebåt på Rhinen, men en tur med buss da båten havarerte.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

19/16P

### Tjenesteyter

Cruisespesialisten AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag da reisen ikke ble en tur med elvebåt på Rhinen, men en tur med buss da båten havarerte.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte cruise på Rhinen fra Amsterdam til Basel med Fagforbundet i Hordaland i perioden 16.09.15 - 23.09.15.

Ifølge programmet skulle turen gå med elvebåt på Rhinen i 8 dager med innkvartering i lugarer på elvebåten fra cruiserederiet Crucemundo. Gruppen skulle reise på Rhinen og turen skulle gå fra Amsterdam i Nederland til Basel i Sveits, på grensen mellom Tyskland og Frankrike. Turen skulle gå over 8 dager og være innom byer som Amsterdam, Köln, Koblenz, Rüdesheim, Mainz, Strasbourg og til slutt Basel. Cruisebåten M/S Hemingway, var et lite skip i bra middelklasse som skulle gi gruppen et komfortabelt opphold til en grei pris.

Klager skriver at de allerede på Flesland fikk beskjed om at båten hadde problemer med den ene propellen.

Ifølge programmet skulle de ha gått om bord i elvebåten i Amsterdam, men de ble booket inn på hotell. Neste dag ble de kjørt med buss til Arnheim. Der gikk de om bord og seilte til Köln. I Köln streiket motoren på båten. De ble værende på båten i 3 dager før de ble kjørt videre med buss til Strasbourg. Her ble de innkvartert på hotell i 2 netter før de ble transportert med buss til Basel før hjemreisen til Bergen.

Klager ønsket å reise hjem da de var i Köln og fikk beskjed om at båten hadde havarert på nytt, men dette ble avvist av representanten for Temareiser Vest. Dersom de ønsket å avbryte turen, måtte de betale for hjemreisen selv. Klager hevder at han ikke kom med noen informasjon om at han skulle undersøke og komme tilbake til klager.

Turen ble ikke slik den var forespeilet. De ble alle trøtte og slitne av å sitte i bussen nesten hele dagen. Reisen ble en busstur istedenfor cruise.

Klager hevder at oversettelsen av guiden var dårlig og at de derfor fikk lite med seg. Turen ble en skuffelse og klager fikk ikke det forhåndsbestilte cruiset.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Cruisespesialisten mener saken dreier seg om force majeure der de som rederi gjorde sitt beste - og mer - for å sikre et best mulig utbytte for de reisende. Situasjonen var utenfor Cruisespesialistens kontroll.

Cruisespesialisten tillater seg å være helt uenige i krav om kompensasjon, og mener at ut fra de uforutsette omstendighetene som oppsto gjorde Cruisespesialisten, reiselederen fra Temareiser Vest, samt rederi sitt ytterste for at turen skulle oppfylle de kriteriene som var forespeilet i forhold til program og steder som ble besøkt, samt utflukter og forpleining.

Cruisespesialisten henviser til informasjon fra Temareiser Vest vedr. tilbudet om å reise hjem, men at ingen av gjestene takket ja til dette tilbudet - derimot ble turen gjennomført etter fantastisk innsats av rederiet og med tett kontakt mellom Cruisespesialisten, reiselederen, rederi og de reisende.

Reiselederen fra Temareiser Vest skriver at han helt fra problemene på cruiset startet, forsøkte å løse de slik regelverket tilsier. Da det ble kart at båten ikke kunne fullføre cruiset, samlet han alle til et plenumsmøte i salongen på båten. Der informerte han om hva som hadde skjedd og hvordan det var planlagt at de kunne fortsette cruiset. I og med at dette var en gruppetur der gruppen hadde med seg to representanter fra Fagforbundet Hordaland var det naturlig å forholde seg til dem. På spørsmål om en eventuell hjemreise, ble det informert om at dette kunne han først sjekke opp neste dag. Møtet ble holdt lørdag kveld rundt kl. 23.00. Det var ingen som tok kontakt neste dag hverken med reiselederen eller de to fra Fagforbundet Hordaland. Derfor fortsatte gruppen turen med buss fra Köln til Basel.

Både busser, hoteller og måltider holdt god, høy standard og gjestene fikk 3 gratis utflukter i Düsseldorf, Koblenz og Mainz, i tillegg til en utflukt til Rüdesheim der det var en egenandel som dekket en forfriskning, en tur med turist-tog, samt en mini konsert satt opp spesielt til gruppen.

Cruisespesialisten henviser dessuten til e-posten fra cruiserederiet Crucemundo.

Det vises for øvrig til brev fra Cruisespesialisten.

### **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.

Kansellering/innstilling av en tur gir rett til erstatning med mindre arrangøren godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Arrangøren må videre godtgjøre at man har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Slik pakkreisenemnda ser saken, var rederiet ikke i en force-majeuresituasjon, men i en situasjon der det skjedde minst to motorhavarier, ett før gjestene kom ombord og ett etter at turen startet i Arnheim. Det er å regne som et vedlikeholdsproblem og ikke en «act of god». Arrangøren har under enhver omstendighet ikke godtgjort at alle rimelige tiltak var truffet for å unngå innstillingen. Det er blant annet ikke opplyst noe om hvilke anstrengelser som ble gjort for å få passasjerene om bord i et annet skip, eventuelt ved å dele gruppen opp. Det er heller ikke opplyst noe om det ville ha vært mulig å chartre en annen elvebåt. Etter det som er opplyst var man klar over motorproblemene allerede før passasjerene forlot Flesland.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne ikke fikk noen beskjed om at de kunne reise hjem fra Köln. Alle klagerne er samstemmige om at da en av dem spurte om de kunne reise hjem, fikk de av reiselederen fra Temareiser Vest beskjed om at de i så fall måtte betale hjemreisen selv. Nemnda finner det helt usannsynlig at alle ville ha blitt med videre på turen hvis de hadde fått tilbud om betalt reise hjem fra Köln.

Det er ingen tvil om at klagerne ikke har fått det de betalte for. Klagerne er eldre mennesker som etter det som er opplyst hadde sett frem til en rolig tur på Rhinen med anløp i en rekke små og større byer. I stedet fikk de hotellopphold i Amsterdam og i Köln og tre dager på elvecruiseren mens den for det meste lå til land med havarert motor. Turer ble delvis gjennomført, men da med buss, hvilket er slitsomt for eldre mennesker.

Det er opplyst at basisprisen for turen var 14.950 kroner. Om noen av klagerne har betalt ekstra for enkeltlugar eller oppgradering er ikke opplyst, så nemnda legger basisprisen til grunn.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at manglene ved reisen bør føre til et prisavslag på 60% av reisens basispris, avrundet til kr 9.000 per person.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr 9.000 per person.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*