

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

31.08.2023

Saksnummer

2023-01710

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Elvecruise fra India til Bangladesh i perioden 28.03.2023 - 14.04.2023. Totalpris 172 340 kroner.

Klager skriver at cruiset, innholdet i programmet, standarden på skipet og kvaliteten på hele reisen ikke var i samsvar med reklamen i salgsprogrammet og reiseprogrammet. Klager har lagt ved en detaljert beskrivelse av hvordan de opplevde cruiset.

Klager har anført at Escape Travel informerte om at reisen var eksklusiv og luksuriøs, noe Escape ikke benytter som beskrivelse av andre reiser klager har sammenlignet reisen med, og som blir solgt til langt mer moderate priser.

Klager har mottatt et prisavslag på 4 000 kroner per person, totalt 8. 000 kroner.

Klagers krav: Erstatning: 2/3 av samlet kostnad 185 384 kroner, totalt 124 207 kroner. Klager skriver at fakturaen fra Escape Travel var på 172 340 kroner. Hotellet på Oslo Lufthavn Gardermoen før utreise 1 838 kroner og andre utlegg 11 206 kroner som klager har beskrevet i klagen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel er innforstått med at deler av programmet ikke var helt i samsvar med hva som ble solgt til kunder i utgangspunktet.

Det som var eksklusivt med denne reisen var at den var den første, og eneste, som skulle seile fra India til Bangladesh med turister, for første gang på 80 år. Escape skriver at de

prøver å unngå å benytte ord som luksus i sin markedsføring, og er usikre på hvor dette har fremkommet av programmet.

Escape opplevde at det ble gjort noen endringer underveis. Dette gjorde reiselederen Escape oppmerksom i løpet av cruiset.

Dag 2

I programmet stod det at de skulle rett på skipet å slappe av, for så å bli med på utflukt. Dette ble endret til at de dro rett på by-sightseeing, for deretter å sjekke inn på skipet om ettermiddagen.

Dag 4

Besøket i Jharkali Tiger Rescue Centre ble droppet. Resten av dagen i henhold til programmet.

Dag 7

Ifølge programmet skulle de besøkt Kotka Forrest Station denne dagen, men skipet ble liggende i Mongla i påvente av tollklarering og innreisetillatelse fra myndighetene i Bangladesh.

Dag 8

Skipet skulle i henhold til programmet ha seilt hele veien ned til Kotka Jamtola Beach, men det gjorde det ikke. Dette skyldtes muligens utfordringer med vannrenseanlegget om bord ved seiling i saltvann. I stedet besøkte de Kotka Forrest Station som stod på programmet dagen før.

På grunnlag av disse endringene og begrenset tilgang på vann om bord på skipet deler av cruiset, sendte Escape ut en e-post til sine kunder med informasjon om at Escape refunderte 1 000 kroner per dag, totalt 4 000 kroner per person.

Ut ifra tilbakemeldinger fra øvrige kunder og reiselederen mener Escape at dette er en passende sum for de endringer som deres kunder ble berørt av. I sin tilbakemelding la Escape la også til grunn at de ikke fakturerte sine gjester for valutatillegg på denne turen. I klagers tilfelle ville valutatillegget utgjort 6 500 kroner per person.

Escape har lagt ved kommentarer fra gjester etter e-post utsendelsen, en samlet oversikt hva gjestene har tilbakemeldt via en kundeundersøkelse Escape sender etter hver tur og en rapport fra reiselederen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Elvecruise fra India til Bangladesh i perioden 28.03.2023 - 14.04.2023. Totalpris 172 340 kroner.

Klager har mottatt et prisavslag på 4 000 kroner per person, totalt 8. 000 kroner.

Klagers krav: Erstatning: 2/3 av samlet kostnad 185 384 kroner, totalt 124 207 kroner.

Etter nemndas vurdering ble det aktuelle reiseprogrammet av ulike årsaker endret noe underveis. Det vises til manglende ferskvann, endringer i programmet enkelte dager, samt forsinkelser grunnet ulike årsaker. Disse forholdene resulterte i at reisen fikk mangler som skal kompenseres med et prisavslag. Escape Travel har tilbudt klager et prisavslag på 8 000 kroner. Det er ved dette tilbudet hensyntatt at klager ikke ble avkrevd et valutatillegg på totalt 13 000. Samlet sett tilsvarer Escape sitt tilbud 21 000 kroner som ligger litt i overkant av 10 % av reisens pris. Når det gjelder Escape sin motregning med valutatillegg i et prisavslagskrav fra forbruker, må det foreligge et formelt krav om valutatillegg som oppfyller kravene i § 19. Nemnda kan ikke se at Escape har oppfylt sine plikter etter § 19, og har således ikke krav på noe pristillegg pga. valutaendring.

Etter en skjønnsmessig vurdering anbefaler nemnda at klager gis et prisavslag som settes til totalt 21 000 kroner. Nemnda anbefaler at Escape Travel utbetaler 13 000 kroner i tillegg til de 8 000 kroner som allerede er utbetalt.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at 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)