

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for valutatillegg og kompensasjon for utflukter som ble kansellert.

Dato

15.03.2024

Saksnummer

2023-03564

Tjenesteytere

Vitus Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Elvecruise Donau - Bucuresti til Wien i perioden 03.10.2023 - 13.10.2023. Totalpris 62 674 kroner.

Klager har anført at ni av 16 obligatoriske ekstraturer ble ni utflukter levert, syv ble det ikke noe av og en ekstratur i Ungarn ble gitt som en kompensasjon for en av de obligatoriske turene som ble avlyst.

Klager bestilte og betalte turen på grunn av det kulturelle innholdet og skriver at det de fikk levert tilsvarte litt mer enn halvparten av hva de hadde betalt for. Turen ble derfor i for stor grad en båttur på Donau med kost og losji. Klager mener dette ikke var i henhold til det dagsprogrammet de bestilte og betalte reisen etter. Slik klager ser det, måtte de ha tatt turen på nytt om de skulle fått med de manglende kulturelle arrangementene og stedene i henhold til programmet, og de ekstra arrangementene de ikke fikk, men som de hadde betalt for.

Klager har anført at Vitus Reiser hadde god anledning til å komme med avbøtende tiltak underveis som hadde gitt klager tilgang til arrangementene og land, noe de valgte å ikke gjøre, selv om det ble diskutert.

Vitus Reiser responderte ikke på klagers reklamasjon, men overførte uten videre forklaring 2 320 kroner til klagers konto. Pengene er kun tilbakebetaling for de ekstraarrangementene klager hadde forhåndsbetalt. Klager krever kompensasjon for en delvis ødelagt tur.

Da klager bestilte 15.02.2023 sto 1 euro i 10.94 kroner. Den 11.09.2023 sto 1 euro i 11.44 kroner. Dette gir en økning på 4.5 %. En økning på 4.5 % av innbetalt beløp på 59 690 kroner = 2 686 kroner. Slik klager ser det har Vitus Reiser beregnet ca. 300 kroner mer

enn selve valuta økningen da klager den 11.09.2023 fikk krav om innbetaling av 2 984 for valuta tillegg.

Når det gjelder manglende koffertene og feil lugar, karakteriserer klager dette som et underordnet problem. Alle gruppens 23 koffertene kom til rette sent på kvelden den 04.10.2023. Klager berømmer i hovedsak rederiets representanter for at de fikk koffertene. De reagerte etter påtrykk fra de reisende. Klager mener Vitus Reiser viste en passiv innstilling til å få løst problemet. Med hensyn til feil lugar, fikk klager ved ankomst en lugar på hoveddekk, mens de hadde betalt ekstra for lugar på øvre dekk. Klager påklaget dette, og flytting til riktig lugar ble gjort i løpet av et par timer.

Det var mange syke folk underveis på turen inkludert skipets mannskap, ingen smittereduserende tiltak ble iverksatt utover tilgjengelig håndsprit. Klager, med flere, testet positivt på covid etter hjemkomst.

Klagers krav: Refusjon av 31 337 som tilsvarer 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vitus Reiser har anført at følgende fremgår av deres reisebetingelser:

"Endring av reisens forløp Vitus Reiser vil i noen tilfeller endre forløpet av dagene i et utfluktsprogram. Dette betyr ikke at man kan få penger tilbake hvis man blir forhindret i å delta i en planlagt utflukt eller ekstraarrangement.

Spesielt om cruise

På cruise må vi innordne oss under vilkår som fastsettes av skipets kaptein og de lokale myndighetene. Dette kan bety endringer utenfor Vitus Reisers innflytelse. Reisene er avhengige av været. Ekstremt høyvann eller lavvann i elver og innsjøer kan dessuten bety endret reiserute. Vi må derfor ta det spesielle forbeholdet at angitte tidsplaner, utflukter m.v. kan bli endret med kort varsel. Slike endringer kan derfor ikke anses som feil eller mangler, og Vitus Reiser kan ikke trekkes til ansvar for dem etter pakkereiseloven."

Klagen gjelder først og fremst ekstra utflukter og programførte utflukter

1. Ekstra utflukter, hvor man melder seg på seg enten på forhånd eller på reisen. Disse er ikke inkludert i prisen. Vitus Reiser skriver i følgende i sine reisebetingelser:

"Ekstra utflukter og -arrangementer

Disse blir gjennomført ved minimum 10 personer, hvis ikke annet er oppgitt på den enkelte reise." Utflukten til Belogradchik utgikk grunnet manglende oppslutning.

Disse ekstra utfluktene har klager blitt kompensert for og Vitus Reiser stiller spørsmål ved hva som er årsaken til at de fremgår av klagers krav.

2. Programførte utflukter

Klager nevner ikke årsaken til endringene. Vitus Reiser forklarer forløpet på reisen:

Frem til Dag 5: Novi Sad. Vitus Reiser får beskjed fra kapteinen om at slusen ved Mohacs vil stenge neste dag grunnet forventet kritisk lav vannstand. Det blir derfor besluttet ikke å ligge over i Novi Sad. Det ble gjort forberedelser for å innlosjere gjestene i Wien med busskjøring fra Budapest via Bratislava til Wien, da slusen nord for Budapest i retning mot Wien var stengt. Videre ble det planlagt en ekstra dag i Budapest, ettersom Novi Sad utgikk for å rekke slusen, noe som gjorde at ekstrautfukten til Krusedol klosteret med vinsmaking og besøk i Novi Sad ikke var mulig. Klager ble kompensert for denne ekstrautfukten. For å kompensere for det manglende besøket i Novi Sad arrangerte Vitus Reiser en utfukt til Pusztaen, som opprinnelig ikke var en del av programmet. Det er den klager betegner som en «delvis» kompensasjon for det manglende besøket i Novi Sad (Klager har blitt kompensert for ekstrautfukten Vintur og Krusedol klosteret). Når det gjelder Vukovar, besøkte de ikke Fransiskanerklosteret, men bymuseet og slottet Eltz. Det er et avvik. Vitus Reiser kan ikke lese av reklamasjonen om klager mente dette var en vesentlig endring eller en mangel ved reisen.

På morgenen dag 7 får Vitus Reiser opplyst om at det er mulig å komme seg gjennom slusen, noe som medfører at fritid og ekstrautfukt utgår dag 7. Denne endringen gjøres for å unngå buss og hotell i Wien. Gruppen mistet en formiddag på egen hånd og ekstrautfukten som klager har blitt kompensert for. Gruppen tilbragte noe ekstra tid i Bratislava.

Dag 8: Budapest, Ungarn, på egen hånd.

Heretter forløper reisen som normalt med besøk i Bratislava og Wien. Vitus Reiser tilbød busstransport til Belvedere slottet, da flyet gikk sent på ettermiddagen hjemreisedagen.

Når det gjelder valuta tillegg, skriver Vitus Reiser følgende: 20 dager før avreise når alt er innbetalt og igjen utbetalt til alle leverandører, er det enkelt å se hvor mye valuta tapet er, noe som er årsaken til at et ev. valuta gebyr sendes ut 20 dager før avreise. Vitus Reiser prøver å unngå å sende ut valuta tillegg, men i dette tilfellet hvor reisen ble kalkulert 28. november 2022 på euro 10.37 og leverandører er betalt på kurs 11. 58, så er det langt utenfor det som kalles normale valuta svingninger. Tapet for Vitus Reiser er i tillegg er god del mer enn det valuta tillegget som ble sendt klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitus Reiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på Elvecruise Donau - Bucuresti til Wien i perioden 03.10.2023 - 13.10.2023. Totalpris 62 674 kroner.

Klager har anført at av seksten obligatoriske ekstraturer ble ni utflukter levert, syv ble det ikke noe av, og en ekstratur i Ungarn ble gitt som en kompensasjon for en av de obligatoriske turene som ble avlyst.

Klagers krav: Refusjon av 31 337 som tilsvarer 50 % av reisens pris.

Etter nemndas vurdering utgjør endringer underveis av reisen forhold som utgjør et avvik fra hva som er avtalt mellom partene etter pakkereiseloven § 25. Det skal fastsettes et prisavslag og nemnda anbefaler at klager får utbetalt et prisavslag på 15 % av reisens grunnpris som tilsvarer ca. 9 400 kroner.

Vitus Reiser har fremmet en prisendring vedrørende valutaendring. Klager bestilte reisen 15.februar 2023 da var euroen på 10,94. Reisen ble opprinnelig kalkulert 28. november 2022 på kurs 10,37 euro og leverandører ble betalt på kurs 11,58 euro.

Etter nemndas vurdering er det tidspunktet for avtaleinngåelsen som er utgangspunktet for en eventuell valutaendring. Dette er i tråd med ordlyden i pakkereiseloven § 19 og lovens system. Dette betyr at en valutaendring må ta utgangspunkt på en euro på 10,94 som er opplyst for nemnda. Nemnda bemerker at man ikke kan gå tilbake til tidspunktet da arrangøren selv kalkulerte reisen da det er den næringsdrivende som må sørge for å ha oppdaterte priser i markedet.

Tjenesteyter har tatt forbehold om prisendring i avtalen. Prisendringen er videre varslet 20 dager før pakkereisen startet, og endringen oppfyller vilkårene etter pakkereiseloven § 19. Etter nemndas beregninger må da klager akseptere en valutaendring fra en euro på 10,94 til 11,58 beregnet fra 15. februar 2023.

Nemnda anbefaler at klager får utbetalt et prisavslag på 15 % av reisens grunnpris som tilsvarer ca. 9 400 kroner.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

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)