

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. endring av kvalitet på kajaker og padleprogram.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

200/15P Jfr. 201/15P og 202/15P

Tjenesteyter

Carpe Diem Singelreiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. endring av kvalitet på kajaker og padleprogram.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager deltok i gruppereisen Kajak Sardinia i perioden 24.07.15 - 31.07.15.

Klager hadde allerede ankommet Sardinia da hun dagen før turens start fikk en sms om at Carpe Diem bare kunne stille med 4 kajaker til 17 personer. Resten skulle få dobbeltkajaker. Videre ble det opplyst at Carpe Diem jobbet med å skaffe flere kajaker.

Klager arrangerte reisen fra Bergen til Italia selv for å unngå mellomlanding i Oslo. I og med at hun allerede var på Sardinia, hadde hun ingen mulighet til å trekke seg fra reisen. Det lå også et visst håp i at Carpe Diem fremdeles jobbet med å få kajaker på plass. Det viste seg imidlertid at det aldri ble mer enn 4 kajaker. De såkalte dobbeltkajakkene var plastbåter med 2 seter. Plastbåtene ga overhodet ingen kajakkopplevelse. De fylte seg raskt med vann og var altfor trange, slik at mange av deltakerne satt med knærne på brystet mens de padlet.

For reisen var det satt opp et detaljert dagsprogram for hvor de skulle padle. Dette inneholdt en del spennende steder som de skulle oppdage fra sjøsiden. Imidlertid ble ikke noe av programmet gjennomført. Klager fikk aldri opplyst at programmet var kansellert. Det var noe som sakte gikk opp for gruppen de første dagene.

Gruppen ble plassert på en strand 30 minutters kjøretur fra hotellet. Hver deltaker fikk tilbud om 1,5 timers total padletid i kajak på en uke - inn og ut fra stranden.

Ellers lovet Carpe Diem i sin sms å oppgradere piknik lunsjen til ordentlige måltider. De 2 lunsjene klager deltok på, fikk de plastpakkede baguetter på plaststoler bortvist fra strandens hovedområde.

Det at klager ikke fikk opplyst om manglene før de var ankommet reisemålet, uten anledning til å bli hjemme, ble de også påført mange ekstrakostnader til livsopphold i påvente av at flyet skulle gå hjem igjen. Mat og drikke utover det Carpe Diem dekket, utgjorde ca. 50 euro for

dagen, altså 300 euro for 6 dager. Fratrullet alternative utgifter på ca. kr 1.000 i uken om klager hadde holdt seg hjemme, blir merkostnaden kr 2.000,-.

Klager hadde selv kjøpt egen billett fra Bergen - Roma - Sardinia. Klager hadde aldri kjøpt billetten hadde hun vært klar over hva hun reiste til.

Klager anser det som en vesentlig mangel ved turen at det manglet kajaker til 13 av 17 personer, at programmet ikke ble gjennomført og at de ble varslet for sent til å kunne velge å bli hjemme. Turens formål ble vesentlig endret, og endte med å være en ren badeferie. For klagers del hadde hun nettopp vært på badeferie i 2 uker i Cattolica, og skulle avslutte ferien med aktivitetsferie. Denne turen ble helt bortkastet for klagers del.

Klager har tidligere vært på kajaktur med Carpe Diem, men produktet denne gang lignet overhodet ikke på det produktet hun fikk ved forrige kjøp.

I turbeskrivelsen til Carpe Diem er det tatt følgende forbehold:

Det var ingenting vedrørende vær, ønsker eller ferdigheter som skulle tilsi en endring i opplegget. Dessuten har det ikke vært endringer i programmet, men heller at hele programmet ble kansellert. De få timene klager fikk tilbud om å padle singelkajak, var det snakk om padling frem og tilbake i havnebassenget foran stranden. Dette var noe helt annet enn å padle til Punto Caccia, avsidesliggende strender og grotter.

At det på søndagen ble arrangert en tur til Stintino i stedet for å padle, ble begrunnet med været, men det var godt kjent blant reiseleder, de lokale operatører og alle deltakerne, at den faktiske grunnen var at Lazzaretto stranden var så overfylt på søndager at det ikke var mulig å gjennomføre et kajakkopplegg.

Singelkajakkene var av helt forventet standard. Dobbeltkajakkene var vel det de fleste vil betegne som badebåter av plast.

I utgangspunktet valgte Carpe Diem å refundere kajak-kostnaden. Hele formålet med turen var padling i kajak. Når hele det sentrale elementet i turen bortfaller, har klager heller ikke hatt nytte av tilstøtende tjenester hun har betalt for.

Klager opprettholder at hele formålet med turen bortfalt og ønsker å heve kjøpet og få refundert beløpet og vanlige tilleggskostnader.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Carpe Diem Singelreiser har i det vesentlige anført:

Det foreligger ingen uenighet mellom gruppen og Carpe Diem mht. at turen ikke ble som den skulle, så det er refusjonens størrelse som er usikkerhetsmomentet i denne saken.

Carpe Diem bemerker at endringer kan oppstå underveis og de hadde ingen grunn til å kansellere turen ut i fra den informasjonen de fikk fra ny kajakkoperatør.

Ifølge Carpe Diem var det ingen informasjon om at de kun har singelkajaker i programmet, selv om dette er det vanlige på deres turer. De fire singelkajakkene var av normal standard. De syv dobbeltkajakkene var ikke av den standarden Carpe Diem vanligvis bruker. De var åpne og krevde mer styrke og erfaring fra padleren, så det var ikke det beste valget for en nybegynner. Kajakkene hadde en stor cockpit for to personer og ikke to separate.

På grunn av deltakers ferdigheter/styrke hender det at de må gå over i dobbeltkajakk i løpet av kajakkuken. At gjestene ikke fikk singelkajakk hele uken er dermed ikke noe avvik iht. programmet, men det er avvik iht. praksis, og Carpe Diem forstår selvfølgelig at deltakerne ble skuffet over dette.

Reiselederen laget et skjema slik at alle skulle få tilbud om å padle singelkajakk minst en dag i løpet av uken. Dette ble gjort på morgenen den andre padledagen.

Når det gjelder padledistanse og timer padling per dag leverte Carpe Diem iht. programmet. På en ordinær tur vil ofte padledistansen være kortere enn planlagt, rett og slett fordi det er med deltagere som ikke klarer å gjennomføre planlagt distanse i løpet av den tiden som er satt av til padling. Dette har Carpe Diem tatt forbehold om i programmet.

Gruppen fikk mindre varierte padleruter enn det som var planlagt da Lazzareto stranden ble brukt som base og alle padleturene gikk derfra. Grunnen til dette var at kajakkoperatør ikke klarte å skaffe hengere til å transportere kajakkene på da det var høysesong og ikke en kajakkhenger å oppdrive på hele Sardinia. Det er imidlertid tatt forbehold om at endringer kan oppstå underveis.

Da det etter første kajakkdag kom beskjed kom fra reiseleder om at det var dårlig stemning i gruppen, ga Carpe Diem beskjed om at lunsjen skulle oppgraderes fra sandwich til pasta ell. I tillegg fikk reiseleder beskjed om å ordne med utflukt på søndagen da det ikke var anbefalt å padle. Det ble også gitt en ekstra middag med drikke som kompensasjon. Reiseleder kjøpte dessuten inn tre sett med snorkelutstyr.

Carpe Diem har full forståelse for at gruppen ikke var fornøyd med den pakken de fikk kontra den de hadde kjøpt. Carpe Diem har derfor hele veien vært klar på at de ville refundere deler av turens pris. Carpe Diem betalte ca. kr 4.000 per person for kajakkdelen (450 euro) og valgte da å refundere hele kajakkkostnaden.

Carpe Diem har mottatt tre klager fra deltagerne i gruppen som ber om høyere refusjon enn kr 4.000 som de opprinnelig tilbød.

Pris for del i dobbeltrom var utgangspunktet for den nye beregningen, da det ikke var rimelig at de som har bodd i enkeltrom skal ha mer refundert enn de som bodde i dobbeltrom. For tap av opplevelse anser Carpe Diem å ha vært lik uansett hvilket rom man bodde i. Carpe Diem vil derfor refundere 50% av pris i dobbeltrom $\text{kr } 15.130 : 2 = \text{kr } 7.565$. Carpe Diems gjester fikk ikke den pakken de hadde kjøpt og som de forventet. Hotellet, reiseleder, inkluderte måltider var i henhold til turens program og utgjorde ca. 2/3 av turens totalkostnad.

Det er 14 av 17 deltakere som har takket ja og har gitt Carpe Diem tilbakemelding om at de er fornøyd med behandlingen av saken og størrelsen på det refunderte beløpet.

Det vises for øvrig til brev fra Carpe Diem Singelreiser.

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.

Ved mangler eller avlysning fra arrangørens side kan kunden, i tillegg til fritak for betalingsplikt, etter omstendighetene også ha krav på erstatning. Ved at reisen mister sitt innhold, brister vederlagsforutsetningen.

I dette tilfellet falt turens innhold i prinsippet bort, fordi arrangøren kun greide å skaffe fire singelkajaker til 17 personer. De øvrige fikk tilbud om, og enkelte brukte, en type båt som to måtte padle. Båten var bredere enn en singelkajak, vanskeligere å padle, og etter det opplyste ustødig og tok inn vann. Dette var ikke noe alternativ for klageren. Uken ble stort sett tilbragt med å bruke kajakkene på omgang til å padle ut og inn fra den samme stranden. Det ble arrangert en tur en av dagene fordi standen var for full til å benyttes av padlere. Turen var heller ikke spesielt vellykket.

Beskjeden om det endrede programmet ble først gitt etter at klageren hadde kommet til Sardinia. Klageren anfører at hvis hun hadde visst hvor radikalt turen ble endret, ville hun ha hevet kjøpet og blitt hjemme.

Arrangøren har gitt alle deltakerne tilbud om å få tilbakebetalt kr 7.565. Tre av deltakerne har ikke godtatt dette. Arrangøren har lagt til grunn at alle deltakere skal ha lik refusjon, uansett om enkelte har betalt mer for turen enn andre. Grunnen til dette er at arrangøren finner at opplevelsestapet har vært det samme for alle. Avslaget er regnet ut etter prisen på et dobbeltrom, og utgjør 50% av denne prisen.

Nemnda bemerker at dersom klageren skal være berettiget til erstatning, må det være årsakssammenheng mellom mangelen og tapet. Det er det i denne saken. Arrangøren har i utgangspunktet et objektivt kontraktansvar. Også feil som skyldes en underleverandør er arrangøren ansvarlig for. Erstatning skal utmåles individuelt.

Nemnda legger til grunn at turen var forfeilet, i og med at det oppsatte programmet falt bort av andre grunner enn det som dekkes av et værforbehold og forbehold om deltakernes ferdigheter. Hvorvidt og i hvilken utstrekning klageren skal betale noe for turen vil måtte bero på et skjønn hvor mangelen, reisens formål og de forutsetninger som lå til grunn for arrangementet, vil spille inn.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få en erstatning som tilsvarer 80% av reisens pris, avrundet til kr 10.200. Nemnda har lagt vekt på at klageren har fått noen timers kajakkpraksis i løpet av uken. Nemnda kan ikke se at det i dette tilfellet kan kreves erstatning for vanlige utgifter til mat etc.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag tilsvarende 80% av reisens pris, avrundet til kr 10.200.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.