

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om et høyere prisavslag pga. endring av gruppereisen fra elvecruise til buss og hotell grunnet lav vannstand på Donau.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-02864

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder to personer som deltok på pakkereisen "Syv land og fem hovedsteder langs Donau (Bucuresti - Wien)" i perioden 12.08.2022 - 22.08.2022. Totalpris 50 960 kroner.

Klager hadde bestilt elvecruise på Donau, fra Bucuresti til Wien med 10 overnattinger på MS River Governess. Klager skriver at de fikk 5 netter om bord, men kun 4 dager. Resten av reisen ble med buss på motorveier i Ungarn, Slovakia og Østerrike.

Escape Travel har tilbudt en kompensasjon på 4 000 kroner per person. Klager skriver at dette utgjør ca. 15 % av billettprisen for reisen. Klager mener dette ikke er rimelig, sett på bakgrunn av de manglene som reisen viste seg å få.

Deltakerne skriver at de hadde bestilt et elvecruise, med alt det innebærer, ikke minst ro og forutsigbarhet. De så fram til å ha en fast base, hvor alt de trengte, var i nærheten, hvor klærne hang i skapet, hvor hyggelige måltider ventet til faste tider og hvor de kunne sove i samme seng hver natt under reisen. Ikke minst var muligheten til å trekke seg tilbake på eget rom når man måtte ha behov for det, en viktig faktor.

Da vannstanden sank og gruppen måtte forlate båten, skulle de få det var lovet ifølge reiselederne. Klager skriver at det fikk de ikke, og ingen ble spurt om de ville avbryte reisen og reise hjem.

Klager skriver at de fikk båt i 4 dager og buss i 4 dager, i tillegg til reisedagene. De fire reiseselskapene på båten ble slått sammen til en gruppe i tre busser dag 4 da de forlot skipet. Klager skriver at fra nå av ble tilhørigheten til Escape og klagers gruppe brutt. Det ble mye kjøring, kun transportetapper på motorvei, lite å se på langs veien i forhold til

klagers forventninger fra Escape «fra staselige storbyer til pittoreske landsbyer, frodige vindistrikter, fjell og folkeliv langs elven». Stoppene var korte, hektiske og stressende, kun tid til å stå i kø for å gå på do på til dels uhygieniske bensinstasjoner langs motorveien. Det var kø, stress og venting nesten på alle spisestedene. Gruppen ble delt og de som ønsket å sitte sammen, måtte kjempe for å finne plass. Noen av bussene, særlig i starten av turen, var av dårlig standard, bl.a. manglet de sikkerhetsbelter.

En vesentlig årsak til at deltakerne kom hjem utslitt og skuffet, var at alle fire gruppene fra båten ble slått sammen til en stor gruppe. Det å kjenne de andre, omsorgen de hadde fått av reiselederen, samt hans rolige væremåte, forduftet straks da de måtte dele buss med mange ukjente som hadde en reiseleder med en helt annen stil. Dette førte til oppjaget tempo, store køer og en skrikende og jagende stil fra reiselederne, bortsett fra deres «egen» reiseleder. Tilhørigheten til Escape og samholdet i klagers gruppe ble vesentlig redusert etter sammenslåingen.

I reisevilkårene til Escape står det blant annet følgende under pkt. 8 Forbehold: «... Innholdet i våre turer kan bli påvirket av forhold utenfor vår kontroll som for eksempel vær, fremkommelighet, seilingsforhold, arbeidskonflikter og lignende. Dersom slike forhold skaper hindringer for gjennomføring av det oppsatte programmet, vil ET foreta nødvendige justeringer i eksempelvis reiserute og innhold, bytte av transportmiddel og overnattingssted. ET vil bestrebe seg på å erstatte de deler av reiseinnholdet som blir påvirket av endringen med likeverdige alternativer. ET anser ikke reisen som mangelfull om ikke slike justeringer berører mer enn 25 prosent av det oppsatte reiseinnholdet. Avvik fra det avtalte og som skyldes uforutsette hindringer utenfor arrangørens kontroll anses normalt ikke som en mangel så lenge avviket ikke må betegnes som vesentlig.»

Klager har anført at justeringene Escape gjorde berørte mer enn 50 % av det oppsatte reiseinnholdet. Klager mener at avviket må betegnes som en vesentlig mangel som gir rett på prisavslag. Gruppen gikk glipp av over 50 % av planlagt tid på båten og klager skriver at det ikke ble noe av flere lovede utflukter. Turen ble ikke den avslappede turen de hadde betalt for.

Klager understreker at klagen ikke gjelder det faktum at cruiset måtte avsluttes på grunn av lav vannstand i Donau, kun kompensasjonen for den reduserte kvaliteten på den resterende delen av turen.

Klager ber Pakkereisenemnda vurdere om den tilbudte kompensasjonen er tilstrekkelig og rimelig, sett i forhold til den reduserte kvaliteten på turen de fikk, sammenlignet med det de hadde bestilt og betalt for.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel skriver at det totalt var 28 deltakere og en reiseleder på Donau elvecruise fra 12. - 22. august 2022. Elvecruiset startet i Bucuresti og endte opp i Wien, totalt 11 dager. Escape skriver at dersom man ser bort fra ankomst- og avreisedagen, var cruiset på totalt 9 hele dager.

Under reisen på Donau fikk Escape Travel indikasjoner på at det kunne bli problemer høyere oppe langs elven som følge av at vannstanden sank raskt og drastisk. Cruiset ble berørt 4 av dagene da Escapes gjester ble innlosjert på hotell 2 netter i Budapest og 2 netter i Wien. Elvecruiset gikk som planlagt frem til dag 6, slik at endring i program startet dag 7, den 18.08.2022 da skipet dessverre ikke kunne seile videre.

Dag 7, 18.08.2022 (1) skulle skipet til Budapest, men kom ikke frem. Skipet dokket i Mohács og derfra gikk det buss til Budapest. Deltakerne fikk utflukt i henhold til program, samt lunsj og middag på lokale restauranter i Budapest. Innsjekk på hotell.

Dag 8, 19.08.2022 (2) Budapest. I henhold til program hadde gruppen dagen til egen disposisjon. Her ordnet Escape Travel lunsj og middag ute på lokale restauranter i byen.

Dag 9, 20.08.2022 (3) Avreise fra Budapest til Bratislava. Ved ankomst hovedstaden ble det servert lunsj i lokal restaurant, og deretter utflukt i henhold til programmet. Om ettermiddagen ble gjestene busset til Wien for to nye overnattinger på hotell. Middag på hotellet.

Dag 10, 21.08.2022 (4) Wien Utflukter i henhold til program, samt måltider på hotellet.

Dag 11, 22.08.2022 Hjemreise.

Escape sendte ut en e-post til gjestene 15. september og tilbød en kompensasjon på 4 000 kroner. Totalt 22 av 28 gjester har takket ja til tilbudet og fått overført 4 000 kroner per person. Det refereres fra gjestene at summen ikke er stor nok, og motsvar ble sendt den 27.09.2022. Escape viser til at fly og reiseleder kostnader må trekkes ut. I tillegg fikk gruppen alle måltider og utflukter i henhold til program.

Escape Travel skriver at vannstanden i elvene er utenfor deres kontroll og Escape Travel tar derfor forbehold om endringer som følge av dette. Når vannstanden i elvene gir utfordringer, enten det er for mye eller for lite vann, vil rederiet og Escape i samarbeid gjøre det de kan for å tilby deltakerne et godt, alternativt program.

Escape Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder to personer som deltok på pakkereisen "Syv land og fem hovedsteder langs Donau (Bucuresti - Wien)" i perioden 12.08.2022 - 22.08.2022. Totalpris 50 960 kroner.

Klager hadde bestilt elvecruise på Donau, fra Bucuresti til Wien med 10 overnattinger på MS River Governess. Klager skriver at de fikk 5 netter om bord, men kun 4 dager. Resten av reisen ble med buss på motorveier i Ungarn, Slovakia og Østerrike.

Escape Travel har tatt forbehold om vær i sin avtale med klager. Da vannstanden sank og båten ikke lenger kunne seile måtte gjestene ta buss fra Mohacz til Budapest istedenfor båt, som er en to timers busstur. Dette var på dag 7 av reisen. Deretter fikk klager sett Budapest i henhold til program da med base på hotell istedenfor båten. Deretter måtte klager ta buss fra Budapest til Bratislava som er en to timers reise, før programmet i Bratislava ble gjennomført som planlagt. Klager tok videre buss fra Bratislava til Wien som er en times busstur før programmet igjen kunne bli gjennomført i Wien som planlagt med tilhold på hotell istedenfor båt.

Det fremgår av pakkereiseloven, EU-direktivet og EU-domstolens avgjørelser, jf. eksempelvis C-396/21, at vurderingen av prisavslag er objektiv. Det er ingen krav om skyld hos reisearrangøren, og det er heller ingen unntak for ekstraordinære omstendigheter hva gjelder prisavslag som mangelsbeføyelse. I C-396/21 avsnitt 26 fremgår: "It follows from the wording, the context and the objective of Article 14(1) of Directive 2015/2302, as well as from its origin, that the traveller has the right to a price reduction where there is no fault on the part of the organiser and where the lack of conformity is due to unavoidable and extraordinary circumstances". Selv om Escape har tatt forbehold om vannstand mener nemnda at klager har rett på et rimelig prisavslag.

Etter nemndas vurdering vil et prisavslag på 4 000 kroner per person være å anse som en rimelig kompensasjon på den endring som her ble gjort av reisen grunnet i vannstanden. Det anbefales at tidligere fremsatt tilbud blir utbetalt. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)