

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

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

Dato

19.02.2016

Saksnummer

201/15P Jfr. 200/15P 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 forventet en aktiv ferie i kajak, med nærhet til naturen i kajaken, 3-4 timer i kajaken hver dag, padle strekninger på 10-15 km, se kysten fra Alghero, via Tramariglio til Porto Ferro og nye områder hver dag. Bildene i brosjyren og på hjemmesiden viste smekre, fargerike enkeltkajaker, grotter og klipper.

Den dagen klager skulle starte reisen hjemmefra, kom en sms med informasjon om at Carpe Diem ikke kunne skaffe singelkajaker til hele gruppen. Det ble bare skaffet 4 singelkajaker til en gruppe på 17. Dette beklaget Carpe Diem og ville kompensere med restaurantlunsj, istedenfor piknik lunsj som var oppsatt i programmet, og en ekstra middag. Klager ga straks tilbakemelding om at hun ikke syntes ekstra mat kunne kompensere for opplevelsen av å padle enkeltkajak. Klager vurderte å bli hjemme. Svaret fra Carpe Diem var at de fortsatt jobbet med å skaffe flere singelkajaker. Klager valgte derfor å reise.

Hadde klager i første sms fra Carpe Diem fått informasjon om kvaliteten på kajakkene og at padleprogrammet ikke kunne gjennomføres, så hadde hun hevet kjøpet og latt være å reise. Klager skulle reise på kajakferie og ikke badeferie.

Dagen etter ankomst ble deltakerne informert om at programmet med å padle flere steder langs kysten, ikke kunne gjennomføres som planlagt. Forklaringen var at de skulle ha lunsj på samme strand hver dag og at kajakkguidene ikke hadde henger for å frakte kajakkene rundt til nye steder. Dessuten var de 7 «dobbelkajakkene» de hadde skaffet brede kano lignende båter som ikke var beregnet i åpent farvann da de ikke tålte vind og bølger.

Det viste seg at dobbelkajakkene var vanskelige å manøvrere og klager fikk vondt i skuldrene av å padle fordi kajaken var så bred. De fikk erfare at det raskt samlet seg vann når det var

litt bølger, og at det var fare for at kajakken skulle synke. Padleturene startet fra den samme stranden, med en tur før lunsj hvor man padlet nordover, og kom tilbake til lunsj. Deretter sørover etter lunsj, med retur til samme strand. Turene var på 1,5-2 timer inkl. stopp på små strender. Den siste padledagen var de i kajakken 5 minutter før de padlet inn til nærmeste strand for å bade.

Søndag kunne de ikke dra ut med dobbelkajakkene pga. mye vind, ble det sagt. Det var også for mange mennesker på stranda til at kajakkene kunne tas ut og inn. I det opprinnelige programmet var ikke padling på søndag noe problem. For å imøtekomme frustrasjonen i gruppen, ble det organisert busstur til Stintino.

Under uken ble det laget et skjema for at alle skulle vite når de kunne padle enkelkajakk. Slik fikk de fleste to turer hver i enkelkajakk, og mange valgte å ikke bli med ut å padle de andre turene i dobbelkajakk. Men all padlingen foregikk langs de samme strendene.

Mangelen ved kajakkferien var vesentlig, da klager ikke fikk den type kajakk som forevist på bilder i brosjyrer og hjemmeside til Carpe Diem. Formålet med reisen kunne ikke gjennomføres, da dobbelkajakkene, som majoriteten av gruppen på 17 deltakere var nødt til å benytte, gjorde at programmet med å padle 3-4 timer i kajakk hver dag, videre til nye steder hver dag, ikke kunne gjennomføres. Kajakkguidene hadde heller ikke henger til å frakte kajakkene, slik det var satt opp i opprinnelig program, med siste padledag fra Porto Ferro.

Kompensasjonen med oppgradering av lunsjen ble ikke gjennomført den første og den andre padledagen, da de fikk piknik mat, riktignok servert på krakker i strandrestauranten første dag, men det var ikke tilfredsstillende. Da de klaget, kunne gruppen de neste padledagene sitte ved dekket bord og velge fra pastamenyen.

Kajakkene er vesentlig i en kajakkferie og programmet ble ikke gjennomført. Klager mener Carpe Diem har holdt tilbake vesentlig informasjon om endringene.

Hele formålet med turen var en kajakkferie til spennende steder.

Klager mener at når hele det sentrale elementet i turen bortfaller, har hun heller ikke hatt nytte av tilstøtende tjenester som hun har betalt for. Klager ønsker å heve kjøpet og få erstatning for utgifter til togreisen t/r Gardermoen, totalt kr 19.728.

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 er ingen informasjon om at de kun har singelkajakker i programmet, selv om dette er det vanlige på deres turer. De fire singelkajakkene var av normal standard. De syv dobbelkajakkene 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 på andre padledag.

Når det gjelder padledistanse og timer padling pr. dag leverte Carpe Diem ihht. programmet. På en ordinær tur vil ofte padledistanse 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 deltagere i gruppen som ber om høyere refusjon enn kr 4.000 som de opprinnelig tilbød.

Pris for del i dobbeltrom er utgangspunktet for den nye beregningen, da det ikke er 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 $kr\ 15.130:2 = kr\ 7.565$. 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 utgjør cirka 2/3 av turens total kostnad.

14 av 17 deltakere 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 avhjelpest 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 samme dag som klageren skulle reise hjemmefra. Hun vurderte å bli hjemme og ga beskjed til Carpe Diem om det. Svaret derfra var at de fortatt arbeidet med å skaffe flere singelkajaker. Klageren valgte derfor å reise. Hvis hun der og da hadde visst hvor radikalt turen var blitt 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. Reisens pris inkluderer togreise tur/retur Grong Gardermoen, kr 2.598, samt kr 15.300, totalt kr 17.728. 80% av dette beløper seg avrundet til kr 14.200. Nemnda har lagt vekt på at klageren har fått noen timers kajakkspraksis i løpet av uken. Nemnda kan ikke se at det i dette tilfellet kan kreves erstatning for ytterligere utgifter til mat etc.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag tilsvarende 80% av reisens pris, avrundet til kr 14.200.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.