

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet endring av båt.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01718

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med Skjærgårdscruise i Kroatia, standardlugar, dekk 2 med Arca/Adriatic Queen i perioden 07.07.2018 - 14.07.2018 og innkvartering i en ett-romsleilighet med balkong og utsikt mot bassenget på Romana Beach Resort, Marska Rivieran, Kroatia i perioden 14.07.2018 - 21.07.2018. Totalpris kr. 46.000.

Klager har opprinnelig skrevet at saken gjelder to personer. Etter tilsvaret fra Apollo hevder hun at saken omhandler ytterligere tre lugarer, med seks personer, totalt åtte personer.

Klager bestilte reisen i 2017 sammen med en vennegjeng som bestilte tur med individuelle billetter, skjærgårdscruise med Apollo på skipet Desire, en båt som fire i reisefølget hadde vært på tidligere og var veldig fornøyd med. Apollo fikk problemer med denne båten, pga. et bryllupsarrangement. Vennegjengen fikk tilbud om en annen båt, Adriatic Queen. Dette var en mindre båt som ikke hadde forskjellig pris på lugarene på "main deck" og "lower deck" da alle lugarene var like. Alle i reisefølget godtok endring av båt. De som da hadde bestilt oppgradering og betalt en høyere pris, tok det som en selvfølge at de ville få pengene igjen for det de hadde betalt ekstra for oppgradering og at de ville få den samme prisen som de som hadde bestilt på "lower deck". Dette skjedde ikke, istedenfor gav Apollo alle i reisefølget, også de som hadde bestilt på "lower deck" kr. 1.000 per person i kompensasjon.

Det var fem par som oppgraderte lugartype til maindeck. Dette kostet kr. 3.400 ekstra per person. Han som var kontaktperson fikk den ene oppgraderte lugaren på båten Adriatic Queen og er ikke med på klagen. Denne båten var mindre og hadde ikke alle de fasiliteter som skipet Desire. Det var mye mindre uteplass og kun 17 solsenger, fordelt på 30 personer, dette var trasig i forhold til at de seilte med båten hele formiddagen og

litt ut på ettermiddagen hver dag. Slik var det ikke på den opprinnelige båten som var bestilt.

Klager krever et prisavslag på kr. 3.400 per person som er differansen mellom de som bestilte tidlig på "main deck" og "lower deck".

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Endringen gjelder bytte av båt med lik standard/rute/service, og med samme fasiliteter. Forskjellen er at båten Desire er mindre og tar færre passasjerer enn Adriatic Queen. Båtene er små motoryachter. Den 19. februar 2018 ble de 30 reisende kontaktet. Alle fikk kr. 1.000 per person i kompensasjon og ingen avbestilte turen som følge av endringen. Årsaken til endringen var at Apollo ble informert om at båten var tatt ut av drift for å brukes til et bryllup.

Desire hadde plass til 40 personer i 20 lugarer på "main deck" og rabatterte lugarer på "lower deck". Adriatic Queen hadde plass til 30 personer i 15 lugarer på "main deck" med tilsvarende standard og ingen rabatterte lugarer da den kun hadde "main deck". Adriatic Queen tar færre passasjerer, har nøyaktig det samme tilbudet om bord og er mer eksklusiv.

Det er ikke vanlig med en solseng per passasjer på båtene, men det er tilstrekkelig antall solsenger/stoler til alle på soldekk. Soldekkene på båtene er ikke store nok om de skal dekkes med solsenger for alle passasjerer. Derfor er det i tillegg til solsenger også solstoler. Desire hadde heller ikke eksakt antall solsenger per passasjer, da rederiene regner med at ikke alle ligger på en solseng samtidig.

Klager bestilte en lugar på "main deck". Det finnes også lugarer på "lower deck" som er bestilt av andre venner/bekjente som reiste på samme reise. Det var en prisforskjell på "main deck" og "lower deck" på den opprinnelige båten Desire.

20 personer hadde kjøpt "main deck" og de ble endret til tilsvarende lugar på den nye båten, som Apollo fikk til samme pris som på Desire. Adriatic Queen har kun ett dekk, "main deck" og alle lugarer har derfor samme pris som "main deck" lugarer på Desire. Ti personer hadde kjøpt rabatterte lugarer på Desire, prissatt mye lavere fra rederiets side pga. beliggenhet. De ble oppgradert til "main deck" på Adriatic Queen. Da endringen ble gjort fra Apollos side, kunne de ikke kreve at disse kundene skulle betale tillegg for "main deck". De fikk kr. 1.000 i rabatt for endring av båt som de øvrige passasjerene, i tillegg til at de da ble oppgradert til "main deck". Kompensasjonen ble ikke tilbudt fordi gjestene fikk et dårligere produkt, men som en "goodwill" for at det ble en endring i planlagt reise.

Klager kontaktet Apollo i juni da hun ble klar over at ikke alle hadde betalt det samme for reisen. Ved en feil fra Apollos side fikk klager og hennes reisefølge som var oppført

på den samme billetten refundert ytterligere kr. 1.000, per person. Hun fikk følgelig et prisavslag på kr. 2.000 per person for seg og sitt reisefølge, mens alle de øvrige fikk et prisavslag på kr. 1.000 per person.

De øvrige tre bestillingene, totalt seks personer, fikk et prisavslag på kr. 1.000 per person. Disse seks har ikke klaget til Apollo før de ble nevnt i klagers tilsvar.

Apollo er av den oppfatning at alle har fått kompensasjon for flyttingen til Adriatic Queen, og at klager med reisefølge har fått det produktet som de opprinnelig hadde bestilt. Apollo kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Så vidt nemnda kan se bestilte flere venner og bekjente et skjærgårdscruise med skipet Adriatic Queen sommeren 2018. Skipet ble imidlertid tatt ut av ordinær cruisetrafikk på grunn av et bryllupsarrangement. De som hadde bestilt fikk nytt tilbud om samme cruise med et mindre skip ved navn Desire. Nemnda legger etter det som er opplyst til grunn at alle samtykket i bytte av skip. Endringen betød i realiteten en oppgradering ettersom skipet var mindre og alle lugarer var plassert på hoveddekket.

Når en endring som den ovennevnte skjer, gjelder følgende regler, jfr. pakkereisevilkårene punkt 6.2. annet ledd:

"Kanselleres en reise før den starter pga hindringer utenfor arrangørens kontroll, plikter han å refundere kunden alle innbetalte beløp umiddelbart. Alternativt har kunden rett til å delta i en annen pakkereise dersom arrangøren kan tilby dette. Er reisen dyrere enn den opprinnelige, skal kunden betale differansen. Er den billigere, kan kunden kreve differansen tilbakebetalt."

Alle deltakerne fikk som følge av endringen av skip et avslag på kr. 1.000 pr. person. I følge arrangøren fikk klageren, som den eneste, på grunn av en misforståelse et avslag på kr. 2.000 pr. person. Klageren synes dette er urettferdig i og med at hun betalte mer for å bo på hoveddekket på Adriatic Queen enn de av de reisende som opprinnelig hadde bestilt lugar på Lower Deck.

Pakkereisenemnda har ingen mening om hvordan avslaget burde ha vært fordelt. Etter nemndas syn må det være opp til arrangørens skjønn å fordele beløpet. Det er en kjensgjerning at alle deltakerne samtykket i å reise med et annet skip, og at alle på grunn av endringen, som en goodwill, fikk et avslag på kr. 1.000 per person. Ingen har betalt mer for sin lugar enn opprinnelig innbetalt beløp, til tross for at skipet i realiteten representerte en oppgradering i forhold til Adriatic Queen.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere avslag.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)