

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon for oppgradert lugar og kompensasjon på cruise.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00730

### Tjenesteytere

Carica Cruiseeksperten A/S

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reklamerer på pakkereisen "Drømmecruise i den Kroatiske skjærgård" for to par i perioden 25.05.2017 - 03.06.2017. Pris per par kr. 35.990, totalt kr. 71.980.

Klager henviser til vedtak i sak 2017-02832 og ber nemnda behandle denne saken på samme måte da de deltok på den samme reisen. Reisens pris inkluderer kr. 4.000 per par for oppgradering av lugar til øvre dekk som Carica tidligere har refundert til et medreisende par.

De klaget på reisen per telefon til Carica i juni 2017. Dessuten klaget de til reiselederen mens de befant seg om bord på skipet Eos. Den 26.02.2018 mottok klager svar på klagen fra Carica, ca. 9 måneder etter at de fremsatte sin telefoniske klage og reklamasjon som etter klagers mening kun ble neglisjert av Carica. Etter klagerens syn har de betalt for en vare de ikke fikk levert.

Klager krever tilbakebetaling for oppgradert lugar på kr. 4.000 per par, samt kr. 10.000 per par i kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter Caricas syn sendte klageren et brev 08.02.2018 som sin første skriftlige klage på gruppereisen i den Kroatisk Skjærgård 25.05.2017 - 03.06.2017, 8 måneder etter at turen var avsluttet. Dersom en konkret klage hadde blitt fremsatt skriftlig, og innen rimelig tid etter hjemkomst, som pakkereiselovens § 8-1 tilsier, hadde Carica behandlet denne etter sine standard interne prosedyrer.

Etter Caricas syn bærer de tilsendte brevene preg av å være produsert av en annen reisende etter at vedkommende har ført sin egen sak via Pakkereisenemnda. I brevene som er sendt er det ikke påpekt hvilke forhold det klages over, kun med referanse til en tredjeparts subjektive grunn og opplevelse, og senere nemndas behandling av den saken. Det er fremsatt en erstatningssum som ikke gjenspeiler nemndas behandling av saken, men som er sammenfattet og sammenblandet med en privat sak mellom Carica og to andre navngitte reisende.

Det fremgår av samme vedlegg fra klager at det ble fremsatt muntlige klager og reklamasjoner til Caricas reiseleder da de var om bord på skipet. Igjen blir det ikke nevnt hvilke forhold som er påklaget. I etterkant av den gjennomførte turen fikk Carica rapport fra sin medreisende reiseleder. For klager kom det ingenting frem som skulle tilsi at det ville komme en klage i etterkant, noe de heller ikke gjorde. Caricas konsulent på turen har heller ikke mottatt noen reklamasjon, verken muntlig eller skriftlig som klager påstår. Derimot beskriver reiseleder klager som fornøyde med opplegget med unntak av noen forholdsvis enkle forhold som manglende håndklær og noe venting på flyplass. Dette ble tatt hånd om og rettet opp i umiddelbart av Caricas reiseleder. Carica anså notatene fra reiselederens rapport som ubetydelige og fortløpende håndtert og avklart.

Carica finner det vanskelig å forholde seg til klagers likelydende fremsatte klage, da de både er fremsatt uten innhold med et sammenblandet grunnlag for erstatningsbeløp, samt fremsatt urimelig sent etter gjennomført tur.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carica Cruiseeksperten A/S.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereisenemnda har behandlet en tilsvarende sak tidligere. Saken har nr. 2017 – 2832.

Det ble der presisert at arrangøren etter pakkereiseloven § 4-6 har underretningsplikt ved mangelfull oppfyllelse og endringer etter § 4-5. Det skal samtidig underrettes om kundens reklamasjonsplikt etter § 5-1. Er opplysningsplikten forsømt løper ingen frist for reklamasjon. Dette gjelder før pakkereisen tar til. Når det gjelder reklamasjon etter avsluttet reise, fremgår hvilke regler som gjelder av lovens 8. Kapittel. Vil kunden påberope seg en mangel etter at pakkereisen har begynt, skal han gi arrangøren melding om dette innen rimelig tid etter at han oppdaget mangelen. Reklamasjon kan gis formløst. Hva som er rimelig tid må bero på omstendighetene. Klageren har opplyst at han reklamerte muntlig både om bord i skipet og telefonisk i juni 2017. Han fikk imidlertid ingen respons fra arrangøren, og reklamerte skriftlig 8. februar 2018. Etter en del korrespondanse ble kravet avvist fordi det etter arrangørens syn var fremsatt for sent.

Nemnda finner ikke grunnlag for å mistro at klageren har fremsatt muntlig reklamasjon i juni 2018. Også i den saken hvor nemnda tidligere har fattet vedtak, tok klagebehandlingen hos arrangøren lang tid. Nemnda tar derfor saken under behandling.

Nemnda bemerker forøvrig at kunden uansett kan gjøre manglene gjeldende dersom arrangøren eller formidleren har opptrådt grovt aktløst, jfr. pakkereiseloven § 8-2. Slik nemnda vurderer arrangørens tilsidesettelse av underrettingsplikten ved mangelfull oppfyllelse ligger adferden i det minste tett opp mot den situasjonen § 8-2 regulerer.

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.

Nemnda legger til grunn at pakkereisen var mangelfull fordi den avvek fra det som var avtalt. Klagerne forholdt seg til de opplysningene som ble gitt i prospektet, nemlig at cruiset skulle gjennomføres med et nytt (nybygget) skip fra 2016, og at denne forutsetningen var av avgjørende betydning ved bestillingen.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Klagerne har krevd kr. 10.000 i prisavslag, hvilket utgjør litt i underkant av 30% av reisens pris. I tillegg er det krevd at det som ble betalt for oppgradert lugar – kr. 4.000 – refunderes. Etter en samlet vurdering finner nemnda at dette utgjør et passende avslag/refusjon.

Nemnda bemerker at arrangøren har påpekt at det ikke er nevnt i klagen hvilke forhold det er klaget over. Nemnda finner dette noe underlig, ettersom det ble levert et produkt som ikke samsvarte med det som var bestilt, og det er selvsagt dette klagen gjelder.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr. 10.000 samt at de får refundert det som ble betalt for oppgradering av lugar. Samlet refusjon/prisavslag utgjør etter dette kr. 14.000 per par, totalt kr. 28.000.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)