

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi de ikke fikk norsktalende reiseleder.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2020-00032

Tjenesteytere

Cruise Ferie AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på gruppereisen "elvecruise Moskva til Astrakhan" i perioden 22.09.2019 - 05.10.2019. Totalpris 50 130 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reiselederservice

Reiselederen ble syk på Gardermoen og gruppen fikk ingen norsktalende guide som erstatning.

Klager viser til felles brev fra gruppen der det gjøres oppmerksom på at de fleste av deltakerne hadde begrensede engelsk kunnskaper og at de ikke hadde meldt seg på turen dersom de ikke hadde blitt lovet norsktalende reiseleder.

Klagers krav: 7 500 kroner per person, totalt 15 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Cruise Ferie anfører at de fra turen startet den 22.09.2019 og fram til de mottok klagen som ble sendt til Pakkereisenemnda, ikke hadde mottatt noen henvendelse direkte fra klager, hverken muntlig eller skriftlig.

Cruise Ferie anfører at begge de personene de var i kontakt med underveis og som representerte gruppen, ifølge dem selv, har godtatt Cruise Ferie sitt tilbud til løsning. Utbetalingen av godtgjørelsen på 2 500 kroner per par ble foretatt umiddelbart etter deres aksept per e-post 28.12.2019.

Daglig leder og reiseleder møtte gruppen for innsjekk på Flesland flyplass før avreise søndag 22.09.2019. Billetter og pass ble utlevert. Gruppen reiste til Oslo hvor de så gikk til innsjekkingssranken for å sjekke inn videre til Moskva. Reiseleder fikk hele gruppen fra Bergen igjennom, men ble igjen ved innsjekk for å vente på de som skulle møte gruppen i Oslo. Mens han ventet, fikk han synsproblemer og et illebefinnende. Han søkte hjelp hos en SAS ansatt som øyeblikkelig tilkalte legehjelp. Reiseleder ble kjørt i ambulanse til sykehuset hvor han ble i 12 dager og han fikk operert inn en pace maker.

Mandag morgen ved åpningstid ble Visumservice i Oslo kontaktet. Daglig leder snakket med den ansvarlige for visum til Russland for å se på muligheten til å skaffe et visum til en annen person dersom det skulle vise seg at deres reiseleder ikke kunne fortsette turen. Dette visste de ingenting om mandag morgen. Etter å ha rådført seg med den russiske ambassaden samt basert på Visumservice sine egne erfaringer, viste det seg at en annen reiseleder tidligst kunne møte gruppen i Astrakhan på returen, dersom alt klaffet både med å skaffe ny reiseleder, ny invitasjon, som var et krav med nøyaktig angitt innreisedato, samt tidsbruken ved ambassaden som på det tidspunktet var 4-6 virkedager. Dette fant de i fellesskap ut at var nærmest umulig å få til. Cruise Service mener dette heller ikke ville ha hjulpet da gruppen uansett ville vært uten reiseleder på det aller meste av turen. Cruise Service opprettet 24 timers telefonservice mot gruppen og de ble tatt hånd om av personalet om bord på cruiseskipet.

Når det gjelder den norske reiselederens oppgaver underveis, anfører Cruise Service at han normalt ikke har anledning til å guide gruppen på utfluktene, kun være der og hjelpe til med å oversette og forklare. Cruise Ferie skriver videre at deres reiseleder i noen tilfeller får anledning til å guide på norsk, men dette avhenger av den lokale guiden, og hva vedkommende tillater. Dette vet de aldri på forhånd. I tillegg ville reiseleder kunne holde et foredrag om russisk historie dersom dette var noe gruppen ønsket og ha møtetider om bord, være tilgjengelig ved måltider, samt bistå guiden på båten.

Cruise Ferie har refundert 1 250 kroner per person; totalt 2 500 kroner per par.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Cruise Ferie AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 15 000 kroner begrunnet i at norsktalende guide/ reiseleder ikke var med på turen. Cruise Ferie har utbetalt godtgjørelse til samtlige reisende til 2 500 kroner per par.

Klage har kun klagd på at reisen ble gjennomført uten norsktalende reiseleder. Det fremkommer av opplysninger fra tjenesteyter at reiseleder fikk et illebefinnende rett forut for avreise på Gardermoen flyplass. Reiseleder ble kjørt rett til sykehus i ambulanse og fikk etter hvert operert inn en pace maker. Tjenesteyter kontaktet fortløpende virkedag Visumservice for å undersøke mulighet til å fremskaffe visum for ny reiseleder. Etter å ha rådført seg med den russiske ambassaden samt basert på Visumservice sine egne erfaringer, viste det seg at en annen reiseleder tidligst kunne møte gruppen i Astrakhan på returen, dersom alt klaffet både med å skaffe ny reiseleder, ny invitasjon, som var et krav med nøyaktig angitt innreisedato, samt tidsbruken ved ambassaden som på det tidspunktet var 4-6 virkedager. Cruise Service mener dette heller ikke ville ha hjulpet da gruppen uansett ville vært uten reiseleder på det aller meste av turen. Cruise Service opprettet deretter en 24 timers telefonservice mot gruppen og de ble tatt hånd om av personalet om bord på cruiseskipet.

I utgangspunktet er det et avvik fra avtalen mellom partene at reisen ble gjennomført uten norsktalende reiseleder. Samtidig oppstod det i denne saken en helt ekstraordinær situasjon med sykdom og påfølgende problemer med å fremskaffe visum for ny reiseleder. Tjenesteyter har, slik nemnda vurderer det bistått på en god måte og virkelig forsøkt å avhjelpe de utfordringer manglende norsk reiseleder medførte for de reisene blant annet med 24 timers telefonservice. Det bemerkes også at en norsk reiseleder uansett ikke ville hatt mulighet til å oversette på utfluktene og at reiseleders primæroppgave var tilstedeværelse. Dette ble avhjulpet noe med skipets medarbeidere. Nemnda anbefaler at det skal utbetales et prisavslag, og at det bør ligge på 15 % av reisens totale kostnader som tilsvarer rundt 7 500 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)