

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise i Middelhavet, MSC Splendida, 17. - 24. juli 2009. Krav om prisavslag grunnet manglende balkong, vannlekkasje, diverse problemer.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

265/09

Tjenesteyter

Berg-Hansen Reisebyrå/ MSC Cruise

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Berg-Hansen Reisebyrå/ MSC Cruise

Antall reisende: 2

Reisens pris: 58.500

Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet, MSC Splendida, 17. - 24. juli 2009.

Krav om prisavslag grunnet manglende balkong, vannlekkasje, diverse problemer.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisebyrået opplyste at lugaren/suiten hadde balkong. Dette var et viktig kriterium for klagerne. Da klagerne kom om bord, viste det seg at lugaren ikke hadde balkong.

Da klagerne sjekket inn var det en betydelig vannlekkasje i lugaren.

Hele gulvet i gangen og enkelte steder i stuen var det vått.

Klagerne ga beskjed om dette til butleren med ønske om at dette måtte utbedres så fort som mulig. Vannlekkasjen ble det neste døgnet stadig større og ingen utbedring ble gjennomført. Etter flere klager ble skaden fikset. Det tok to døgn å fikse skadet, og i mellomtiden måtte klagerne benytte en annen lugar.

Det var generelt mange små problemer/issues som klagerne ikke hadde regnet med når de bestilte en såpas dyr reise. Minibaren ble ikke fylt opp før dette ble påpekt av klagerne. Minibaren skulle i følge inventarlisten inneholde champagne, men det viste seg ikke å stemme m.v.

Klagerne krever kompensasjon.

Berg-Hansen Reisebyraa / MSC Cruise har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Det fremkommer av saken for øvrig at MSC Cruise har tilbudt en rabatt på 10 % på en ny reise.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Verken Berg-Hansen Reisebyraa eller MSC Cruise har avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer etter dette sitt vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet i saken.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Det var en mangel at klagerne ikke fikk lugar med balkong. Det var videre en mangel at det var lekkasje i leiligheten, og at klagerne måtte bo to døgn i en annen leilighet mens dette ble utbedret. Disse forhold gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda kan ikke se at de øvrige forhold som påpekes kan gi grunnlag for prisavslag.

Nemnd anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 7.500.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en har oppfattet det slik at en tidligere uenighet om refusjon av 300 euro er bilagt ved at klagerne har fått refundert 300 euro.

Nemnda bemerker at prisavslaget kommer i tillegg til denne utbetaling.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 7.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.