

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på cruise grunnet støy fra restauranten og manglende barnebasseng.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-04182

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise for seks voksne og to barn med innkvartering i tre minisuiters med balkong på cruise i Middelhavet med Norwegian Star, Norwegian Cruise Line i perioden 08.07.2018 - 16.07.2018. Totalpris kr. 115.530.

Klager hadde tre minisuiters med balkong ved siden av hverandre på 11. dekk. Hver natt våknet de av bråket fra stoler som ble skjøvet frem og tilbake i restauranten på dekk 12. De spurte om de kunne bytte til lugarer med roligere beliggenhet, men det var ikke mulig. Klager hadde betalt ekstra for suitene og forventet ikke å bli sjenert av støy.

Suitene var beregnet for fire personer, en dobbeltseng og en dobbel sovesofa. Sovesofaen var hard og vond å ligge på. Klager finner det merkelig at ikke sengen og sovesofaen skulle ha samme kvalitet.

Klager valgte dette cruiset fordi skipet hadde barnebasseng. Barnebarna på 6 1/2 år og 4 1/2 år var glade i å bade. Den minste var ikke svømmedyktig. Da familien var kommet om bord på skipet, gikk de opp for å finne bassenget, uten hell. I informasjonen forklarte de at bassenget var fjernet og fortalte samtidig at flere andre også hadde klaget på dette. På nettsiden til Norwegian Star fremgikk bilde av det fine barnebassenget.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager mottok 23. februar 2017 tilbud på MSC Seaview og Norwegian Epic som begge er barnevennlige skip som tilbyr barnebasseng og sklier. Klager ba etter dette om å få

pris på Norwegian Star som de hadde funnet informasjon om selv på nett. Pris på ønsket cruise ble sendt, og ble ikke solgt inn med informasjon at skipet hadde barnebasseng og vannsklier.

Klager ble tilbudt tre minisuite, som alle hadde plass til fire personer. Lugaren har to ordinære senger og to ekstrasenger i form av sovesofa, altså ikke fire ordinære senger.

Når det gjelder støy fra restaurant, ble dette tatt opp direkte på båten for en av lugarene og de ble tilgodesett en kompensasjon på 200USD «non refundable on-board credit» som de aksepterte.

De to lugarene som ikke fikk kompensasjon om bord ble tilbudt 400USD "non-refundable on-board credit" for bruk på senere cruise.

Ticket gjør oppmerksom på at de har formidlet reisen på vegne av Norwegian Cruise Line.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

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 avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Ticket har gjentatte ganger i saker med nemnda påpekt at de kun er formidler av reiser. Hvilken erstatningsmessig konsekvens Ticket mener at dette faktum skal ha er uklart for nemnda.

Pakkereiseloven § 7-1 gir regler om formidlerens ansvar overfor kunden. Formidleren hefter overfor kunden for krav som i medhold av av pakkereiseloven kan reises overfor arrangøren. De har et felles solidarisk mangels- og erstatningsansvar overfor kunden. Ticket har oppgitt priser etc. for cruise med Norwegian Star og har senere solgt cruiset til klageren. De opplysningene som finnes om skipet er da en del av avtalen.

I prospektet fremgår det utvetydig at det skal befinne seg et barnebasseng på dekk 12. Det gjorde det ifølge klageren likevel ikke. Dette er etter nemndas syn ingen uvesentlig mangel - slik rederiets representant hevder - når man reiser på cruise med to små barn som liker å bade.

Det fremgår av dekkspanen hvor suiteene ligger i forhold til f. eks. fellesområder. Nemnda legger til grunn at klageren har fått og akseptert en kompensasjon for støy i form av non refundable on-board credit. Nemnda tar dette til etterretning. Suitenes innredning antar nemnda var i samsvar med prospektet.

Spørsmålet er hvilket prisavslag feilaktige opplysninger om barnebasseng bør føre til. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 11.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 11.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)