

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy, stålrekkverk på balkongen og smakløs mat på cruise.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00684

Tjenesteytere

MSC Cruises

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise med innkvartering i lugar nr. 14231, "Deluxe Balcony (Module 17 sqm - Balcony 6 sqm - Decks 13-14)" på MSC GRANDIOSA fra Barcelona i perioden 01.10.2022-08.10.2022. Totalpris 26 598 kroner.

Klager ble sjenert av støy i lugar 14231. Fra kl. 23:30 om natten startet høy disko musikk fra dekk 18. Musikken var så høy at det vibrerte i speilet på lugaren, og det var umulig å få sove. Musikken gikk for fullt til langt på natt. På dagtid var det mye støy fra stoler som ble dratt over gulvet i Marketplace buffé på dekk 15. Klager skriver at de tok dette opp med betjeningen, men de fikk ingen hjelp.

Klager hadde bestilt en dyrere lugar, Deluxe Balcony, men det var ikke noen utsikt fra balkongen som manglet glass. Klager mener at dette ikke fremkom tydelig ved bestilling, og gjenspeilet seg ikke i prisen. Klager mener lugaren ikke fortjener betegnelsen "deluxe".

I forkant av reisen kom det opp at klager måtte ha en egen forsikring mot covid og at klager ikke ville få adgang til båten uten denne forsikringen. Dette til tross for at de som hadde bestilt reise etter klager ikke måtte ha en slik forsikring. Senest tre dager før avreise mottok klager en e-post fra MSC Cruises der det sto at slik forsikring var anbefalt, men MSC fastholdt kravet om forsikring. Klager skriver at han forstår det slik at dette var for å slippe å tilbakebetale de forsikringene MSC Cruises hadde solgt til passasjerene. Klager fikk en bekreftelse på engelsk fra sitt forsikringsselskap om at forsikringen gjaldt covid. Ved innsjekk ble det ikke spurt etter denne bekreftelsen. Dette skapte stress i forkant av reisen.

Klager har reist med andre rederi tidligere. Der var det alltid mannskap som sto og delte ut antibac før man gikk om bord og ved alle innganger til restaurantene. Klager skriver at

det stod en person i hovedinngangen til buffeen og det ble sprøytet en så liten mengde antibac at det ikke hadde noen effekt. Klager skriver at det virket som om flasken skulle fordeles på alle passasjerene. I de andre inngangene sto det ingen. Klager observerte at folk gikk inn uten å vaske hendene. I tillegg var det mye folk og trengsel i Marketplace buffe. Alt i alt skapte dette fare for smitte av mage/tarmbakterier og covid.

Klager skriver at maten i klagers middagsrestaurant var smakløs, lunken og det var for lite mat. Klager valgte til slutt å spise på land, eller i spesial restaurantene på båten der maten var ok.

Som svar på tilsvaret fra MSC Cruises til nemnda, skriver klager at de fikk beskjed om at båten var full og at det ikke var mulig å bytte lugar.

Klager har lagt ved utskrift fra MSC Cruises nettside der de har lagt ut bilder fra MSC Grandiosa. Illustrasjonen fig 1, 2 viser at det er fire kategorier på balkonglugar. Klager bestilte «Deluxe balkong», den nest høyeste kategorien. Det kommer ikke klart fram at lugaren ikke har utsikt pga. metallrekkverk. Klager betalte over 1 000 kroner ekstra for Deluxe lugar på dekk 14, og mener lugaren burde vært solgt som lugar med delvis utsikt uten pristillegg.

Klagers krav: Prisavslag

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv bestilt cruiset på nettsiden til MSC Cruises, og har selv valgt lugarnummer 14231 og plassering på dekk 14, rett under skipets bufférestaurant. Denne restauranten brukes primært på dagtid og kun i begrenset grad på kveldstid. Restauranten stenger helt kl. 02.00. MSC Cruises har anført at de ikke kan nekte for at man kan høre stoler som flyttes på dagtid.

MSC Cruises har problemer med å forstå at klager ble så sjenert av musikken på dekk 16-18 at det ikke var mulig å sove. MSC pleier ikke å få negative kommentarer i den forbindelse, og så lenge gjestene følger regelverket og holder balkongdøren lukket om natten, burde det ikke være noe problem.

Klager har reklamert på utformingen av balkongen med ståltrekkverk i stedet for glassrekkverk. Dette betyr imidlertid ikke at det ikke er utsikt fra balkongen, bare at det ikke er glassrekkverk, noe som fremgår av bildet klager har sendt med saken. Skipets konstruksjon gjør at det er noen balkonglugarer som har ståltrekkverk i stedet for glassrekkverk, og dette er tydeliggjort på MSC Cruises hjemmeside under Dekksplaner, hvor balkongen i lugar nr. 14231 er farget grå.

På nettsiden er det også tydelig påpekt at bildet av lugaren er et eksempel, og at selve lugaren kan ha en annen planløsning og innredning enn den på bildet. I tvilstilfeller kan MSC Cruises Helpdesk alltid være behjelpelig med råd og veiledning. MSC Cruises er overrasket over at det på skipet ikke er registrert noen henvendelser fra klager til skipets "Guest Service". Personalet om bord er alltid tilgjengelig for hjelp og veiledning, og om mulig tildeling av alternativ lugar plassert et annet sted på skipet om ønskelig.

Under Corona-pandemien, og spesielt i 2022, ble flere og flere regler og forbehold kontinuerlig endret, ettersom stadig flere restriksjoner ble lempet på. MSC Cruises helse- og sikkerhetsprotokoll, som er laget i samarbeid med de ulike lands helseorganisasjoner og myndigheter, ble endret til en anbefaling for alle bestillinger etter 1. juli 2022. MSC Cruises beklager at dette har skapt frustrasjoner rundt planleggingen, men de har dessverre ikke hatt noen innflytelse på denne beslutningen.

MSC Cruises kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra MSC Cruises.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise med innkvartering i lugar nr. 14231, "Deluxe Balcony (Module 17 sqm - Balcony 6 sqm - Decks 13-14)" på MSC GRANDIOSA fra Barcelona i perioden 01.10.2022-08.10.2022. Totalpris 26 598 kroner.

Klagen gjelder lugarens plassering i forhold til støy fra blant annet bufférestauranten. Det er slik at klager selv har bestilt cruiset på nettsiden til MSC Cruises, og har selv valgt lugarnummer 14231 og plassering på dekk 14, rett under skipets bufférestaurant. Etter nemndas vurdering burde det fremkommet ved bestilling at lugaren ligger rett under en restaurant og at det måtte påregnes noe støy fra denne.

Klager har videre reklamert på utformingen av balkongen med stålrekkverk i stedet for glassrekkverk. Etter nemndas vurdering er det utsikt fra balkongen selv om den ikke er av glass. Slik nemnda vurderer det fremkommer det av dekkspanen at lugaren hadde stålrekkverk og ikke glass ved den grå rammen ved den aktuelle lugaren. Dette er mulig å lese ut av dekkspanen, men ikke helt selvforklarende.

Klagen gjelder også at klager før ombordstigning måtte tegne egen covid forsikring. Rederiene har egne regler i forhold til covid. Forholdet utgjør etter nemndas vurdering ikke en mangel.

Klager har også klaget på manglende antibac stasjoner. Dette er heller ikke et forhold som utgjør et avvik fra avtalen mellom partene. Klagen hva gjelder dårlig mattilbud i bufférestauranten leder heller ikke frem.

Samlet sett mener nemnda at rederiet i tydeligere grad, når man gjør bestilling mulig på nett, må gi mer eksplisitt informasjon om beliggenhet og mulig støy. Det fremkommer av rederiets logg at klager ikke har tatt opp forholdet på reisen. Det følger av pakkereiseloven § 26 at klager uten ugrunnet opphold skal ta opp forhold man ikke er fornøyd med. Bakgrunnen for det er at tjenesteyter da kan avhjelpe forholdet omgående som her ved et lugarbytte. Dette får betydning for størrelsen på prisavslaget. Nemnda anbefaler å utbetale et prisavslag på 1 000 kroner per person, totalt 2 000 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)