

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder mangler ved lugar på Middelhavscruise.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

23/12

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Destinasjon: Mallorca, Palma

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.707

Tidspunkt: 240711 - 300711

Saken gjelder:

Saken gjelder mangler ved lugar på Middelhavscruise.

Klager anfører at første natten om bord på cruiseskipet var de uten vann i lugaren. De to første dagene var også a/c anlegget ødelagt og blåste inn varmluft.

Det ble rettet opp. I fire av syv dager virket ikke toalettet. Totalt var det 5 av 7 dager lugaren ikke var i stand. Klager krever 75% av reisens pris refundert.

RCCL har bekreftet at det var problemer med vanntilførselen første dag klager var om bord. Det er også bekreftet at det var problemer med toalettet på et tidspunkt, men dette ble ordnet samme dag klager meldte fra om problemet.

Da han meldte fra, hadde han sagt at det hadde vart i 3 dager, men noen slik beskjed hadde han ikke gitt til RCCL før dagen da problemet ble ordnet.

Det er ikke gjort noen bemerkninger om bord om defekt a/c anlegg.

RCCL har tilbudt seg å refundere en syvendedel av totalprisen, kr. 2.387,-, på grunn av manglende vann første natt, samt 25% av den gjenværende pris, dvs kr. 3.580,-. Totalt tilbys kr. 5.967,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi rett til prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. Hvis turarrangør skal få benyttet seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at den reisende informerer om forhold som han mener utgjør en mangel.

Det er her enighet om at manglende vann utgjør en mangel.

Et prisavslag på en dagsandel for dette finner nemnda er en rimelig kompensasjon. Når det gjelder defekt toalett, er dette selvsagt også en alvorlig mangel som gir grunnlag for prisavslag. Det er uenighet mellom partene om varigheten av problemet og uenighet om når klager først meldte fra om problemet.

Også når det gjelder a/c anlegget er det uenighet mellom partene.

Uten å ta direkte standpunkt til varigheten og omfanget av de to forhold legger reklamasjonsnemnda til grunn at det i en periode var feil både med toalettet og klimaanlegget. Begge forhold må anses som alvorlige mangler på et

Middelhavscruise i juli måned.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klager bør få et prisavslag på totalt kr. 7.500,- for alle de forhold som er påberopt. Dette utgjør 45% av reisens totale pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 7.500,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

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