

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende utsikt på cruise.

Dato

12.04.2018

Saksnummer

2018-00314

Tjenesteytere

Nordmanns Reiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med cruise på skipet MSC Opera, lugar nr. 7121, utvendig lugar med begrenset utsikt, inkludert drikkepakke, fly og transfer i perioden 21.10.2017 - 04.11.2017. Totalpris kr. 45.520.

Klager anfører at de forhåndsbestilte og betalte for visa til Cuba, men at de ikke mottok disse, slik at de måtte betale for dette om bord.

Det var plassert en livbåt rett utenfor lugarens vindu og umulig å se om det regnet eller var skyfri himmel. Klager måtte på dekk for å konstatere om de skulle pakke ned en regndress før en utflukt. Betegnelsen "delvis utsikt" manglet fullstendig.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 3.000 som utgjør 50% av prisforskjellen mellom utvendig lugar med begrenset utsikt og innvendig lugar i henhold til oppgitte priser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nordmanns Reiser har anført at Informasjon rundt utlegg for bestilt, men ikke mottatt visum fra rederiet, kan nemnda se bort fra, da denne delen er avsluttet og refundert klager.

Klager kommenterte lugarens utsikt i den første tilbakemeldingen den 7. november, men Nordmanns Reiser så ikke på henvendelsen som en reklamasjon på lugaren. I den generelle tilbakemeldingen fra klager den 8. november ble det ikke nevnt noe om lugarens utsikt eller reklamasjon.

Den 28. november anser Nordmanns Reiser at klager for første gang klaget på begrenset utsikt og ba om kompensasjon for begrenset utsikt. Nordmanns Reiser har i henhold til sine betingelser 14 dagers reklamasjonsrett etter hjemkomst. Klager har ikke overholdt denne fristen. De har likevel registrert reklamasjonen.

Rederiet viser til at det ikke er registret noen reklamasjon om bord på skipet. Klager hadde bestilt lugar nr. 7121 som er en "Outside Bella" kategori på det dekket der livbåtene er plassert. Det er meget tydelig skissert på dekkplanene hvor lugarene er plassert i forhold til redningsbåtene. Alle lugarene ved redningsbåtene er beskrevet med begrenset havutsikt.

Etter Nordmanns Reisers syn ble klager helt fra tidspunktet for bestillingen informert om begrenset utsikt da dette fremgikk av annonsen, tilbudet og fakturaen. Klager har vært prisbevisst og er godt informert om differansen mellom ulike kategorier. Begrenset utsikt fra en lugar tilsier ofte for eksempel en livbåt da det ikke er andre hindringer på et skip. Klager har kunnet se ut av vindu, men dessverre er livbåten i dette tilfellet begrensningen. Klager har hele veien vært informert om lugarnummeret og kunne lett søkt opp dette, til forskjell fra f.eks. et hotellrom som kan beskrives med begrenset utsikt, men uten romnummer å sjekke mot.

Nordmanns Reiser kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns Reiser.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda legger til grunn at man i de fleste cruiserederier opererer med betegnelsen "begrenset havutsikt" når en lugar er beliggende på livbåtdekk. Ofte innebærer en slik beliggenhet at det er lite utsikt, men man har fordelen av å få dagslys inn, til forskjell fra hva som er tilfelle med en innvendig lugar. Noen lugarer har ganske sikkert mindre utsikt enn andre også på et livbåtdekk, men det er vanskelig for nemnda å vite akkurat hvilken utsikt det var fra klagerens lugar fordi det ikke er vedlagt noe bilde fra lugaren av utsynet mot livbåten. Det er klageren, som påberoper seg mangelen, som etter nemndas syn er den nærmeste til å sikre bevis i saken. Slik saken ligger an finner derfor nemnda at klageren har fått det han betalte for, nemlig en lugar med begrenset utsikt.

Spørsmålet om refusjon for et visum er slik nemnda forstår saken, løst.

Nemnda bemerker at arrangøren har opplyst at man i utgangspunktet opererer med en lengstefrist på 14 dager i forbindelse med reklamasjoner som fremsettes etter avsluttet reise.

Pakkereiseloven § 8-1 bruker uttrykket "innen rimelige tid". Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.2 c) fastsetter en lengstefrist på fire uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge fristen.

De alminnelige vilkår er utarbeidet av Virke Reise Utland på vegne av bransjen og av Forbrukerrådet på vegne av forbrukerne. De gjelder for alle pakkereiser. Vilkårene arrangøren i dette tilfelle påberoper seg er følgelig i strid med lov og forskrifter, i det de alminnelige vilkårene supplerer disse. Vilkårene bør derfor endres slik at de blir i samsvar med regelverket på området.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)