

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra nabolugaren på cruise.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02286

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med cruise på skipet Symphony of the Seas i perioden 17.06.2018 - 24.06.2018. Totalpris kr. 35.000.

Klager bestilte lugar på cruiseskipet Symphony of the Seas med RCL den 9. mai 2018. Av selger i Ticket ble klager fortalt at det kun var en ledig lugar igjen og det var denne typen de måtte ta. Dette var en innvendig lugar med balkong mot «Central Park». Da det nærmet seg avreise for cruiset i begynnelsen av juni fant klager ut hva lugarnummeret var i forbindelse med innsjekking, og oppdaget at dette var en såkalt «Connection» lugar med dør inn til lugaren ved siden av.

Klager ble skeptisk i forhold til både støy og eventuelt adgang fra denne lugaren. Han tok derfor kontakt med Ticket igjen per telefon og prøvde å komme i kontakt med selger for eventuelt å kunne bytte lugar. Da hun ikke var tilgjengelig fikk klager beskjed om å legge igjen en melding og gjorde derfor dette. I denne meldingen tilføyde klager også noen andre generelle spørsmål han ønsket svar på og la på. En eller to dager senere ble klager oppringt fra en selger fra Ticket, men klager hadde ikke anledning til å ta telefonen da han var på jobb. Klager fikk derfor svaret formidlet på en e-post hvor det stod følgende angående lugaren:

Spørsmål: Spørsmål om å endre lugar pga. at de bor i en "connection" lugar? Svar: «Ser ingen vist med at dere skal endre lugar pga at dørene i mellom lugarene er ikke mulig å åpne med mindre man er en stor familie el stort reisefølge og har begge lugarene booket på hver side av døren samt ber rederiet åpne døren. Så dere trenger ikke å bekymre dere for dette for disse dørene kan ingen av dere åpne på egenhånd. Kun rederiet har tilgang til dette».

Da klager kom om bord oppdaget de at det var veldig lytt fra klagers lugar inn til nabolugaren hvor det bodde voksne og barn. Det viste seg at det var støy fra tidlig morgen kl. 07.00 til etter midnatt. Det var alt fra høylytt snakking, tv, støy fra løping og hopping, dører som smalte igjen, til lyder fra wc og dusjing med mer. Dørhåndtak på døren ble også tatt i ved noen tilfeller og dette ble svært plagsomt for klager.

Fra rederiet fikk klager tilbud om å bytte til en utvendig lugar den 18.06.2018, men her var det også støy fra et teknisk rom, stinkende røyklukt og klager ønsket ikke å bo i en lugar mot sjøen.

Siden klager var så skuffet over behandlingen de hadde fått, bestemte han seg for å kjøpe flybilletter fra Roma for å reise hjem med "Ticketgaranti". Klager vurderte å gå av skipet, men siden "loyalty ambassadøren" virket å ville hjelpe, fattet klager nytt håp og valgte å bli med cruiset videre. Klager tok på nytt kontakt med damen, men nå hadde pipen fått en annen lyd. Klager måtte godta alt som det var, og det hun kunne tilby var 30 % rabatt på neste cruise. Klager så derfor ingen hensikt i å ha noe mer kontakt med denne personen på cruiset videre, da det bare ville skape mer uhygge enn glede og trivsel. Klager ble følgelig boende i lugaren med dør mellom lugarene hele cruiset.

Klager brukte en betydelig del av cruiset til å stå i kø, vente og snakke med personalet til ingen nytte. Hele cruiset ble grunnet lugarsaken og de andre sakene bortimot helt ødelagt og de planer klager hadde lagt for de ulike destinasjonene gikk for det meste i vasken, i tillegg til at de mistet flere av showunderholdningene, første middag på "My time dining" og lunsjen på spesialrestauranten.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen den 9. mai 2018 med avreise 17. juni 2018, via telefon hos Tickets butikk på Hamar. Det var kun en lugar igjen med balkong mot "central park", og selgeren fikk inntrykk av at klager selv satt med dekkplanen på sin skjerm. Samtalen varte i nærmere 45 min, og det var mye frem og tilbake, før klager bestemte seg. Han var blant annet usikker på om dette var ferieformen for han og følget. Han forhørte seg om muligheten av å kunne gå av båten i Roma hvis det skulle vise seg at de ikke trivdes.

En tid etter bestillingen kontaktet klager Ticket igjen og bad dem se om det var mulig å endre lugar, fordi han hadde sett at lugaren han hadde bestilt hadde en "connecting door". Ticket kontrollerte dette med rederiet, men båten var fortsatt helt full, og derfor var det ikke mulighet for å endre. Klager nevner i sin reklamasjon at han selv ved senere undersøkelser fant ut at det fortsatt var andre lugarer ledige av ulik kategori på dette cruiseskipet. Ticket finner dette ikke sannsynlig, da skipet allerede var fullt da klager bestilte cruiset.

Deretter hørte Ticket ingenting fra klager før han hadde vært på cruiset i to dager. Han var misfornøyd med lugaren, og ville snakke med den som hadde solgt han reisen. De fikk ikke kontakt i løpet av dagen, og klager valgte selv å bestille flybilletter fra Roma til Oslo online, som han avbestilte dagen etter. Klager søker så igjen kontakt med selgeren uten å lykkes. Han ønsket ikke å bli ringt opp da Ticket foreslo det. Tickets selgere jobber skift, og er derfor ikke tilgjengelig til enhver tid.

Etter hjemkomst kontaktet klager Tickets selger, og de hadde en lang samtale der klager uttrykte sin misnøye med reisen. Selgeren bad han skrive en reklamasjon som de kunne sende til cruiserederiet. Klagen kom, og klager ga tydelig beskjed om at Ticket ikke fikk lov til å videresende den til RCL uten hans samtykke. Dette samtykket fikk Ticket aldri, og derfor har saken havnet i Pakkereisenemnda. Følgende fremgikk av klagers brev til Ticket: N.B. Dette dokumentet skal ikke videreformidles til andre uten undertegneds tillatelse og er å regne som en reklamasjon til Ticket reisebyrå."

Ticket er formidler av RCL og kan ikke ta ansvaret for lugaren klager selv valgte å bestille. Ticket tilbød klager den eneste lugaren som var ledig da klager bestilte reisen, og denne valgte klager å akseptere. Selv etter at klager ønsket å endre, og det ikke var noen alternative lugarer ledig, valgte han å beholde den bestilte lugaren. Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av reisens pris.

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.

Klageren bestilte cruise for to personer i tidsrommet 17. juni til 24. juni 2018. Reisen ble bestilt 9. mai. Klageren fikk en innvendig lugar med balkong som vente innover mot "Central Park", hvilket var etter hans ønske. Bestillingen ble foretatt på et så sent tidspunkt at den lugaren han fikk var siste ledige lugar, og det ble han informert om. Klageren har i ettertid uttrykt misnøye med plasseringen da lugaren hadde dør inn til nabolugaren. Så vidt nemnda kan forstå var det etter klagerens syn betydelig lydgjennomgang mellom lugarene.

Klageren har i ettertid stilt spørsmål ved om det virkelig var slik at han fikk siste ledige lugar. Klageren mener å ha sett at det var ledige lugarer på den aktuelle seilingen. Han ber om at Ticket fører bevis for at det ikke var andre ledige lugarer enn den han fikk.

Nemnda bemerker at det er den som påstår at avtalemotparten har gitt uriktige opplysninger som har bevisbyrden for at det er tilfelle. Nemnda kan ikke se at klageren

har fremlagt opplysninger som tyder på at det var flere ledige lugarer på seilingen. Muligens kan en annen operatør enn Ticket ha hatt opsjon på salg av et antall lugarer. Da vil denne/disse lugarene ikke kunne selges av andre turoperatører før på et tidspunkt svært nær avgangsdato.

Nemnda konstaterer at klageren, etter å ha fremsatt klage ombord i cruiseskipet, kun ble forelagt et annet alternativ, og det var etter hans syn en dårligere lugar med en helt annen beliggenhet enn den lugaren han hadde. Hadde det vært en tilgjengelig lugar av samme kategori som den han bestilte finner nemnda at det er sannsynlighetsovervekt for at han ville ha fått tilbud om å flytte.

Når man bestiller et cruise får man opplyst hvilken lugar man skal bo på. Alle cruisebåter har dekkplaner hvor den som skal reise kan finne den eksakte beliggenheten på lugaren. Klageren har anført at han ikke oppdaget at han hadde fått en lugar med dør inn til en annen lugar (connecting staterooms) før rett før avreise. Nemnda legger til grunn at han kunne ha sett dette allerede da han bestilte hvis han hadde undersøkt dekkplanen.

Det er klaget over en rekke forhold, blant annet bråk og støy fra nabolugaren. Støyen som er beskrevet stammer etter nemndas syn fra normale aktiviteter. Hvis det var slik at naboene var mer støyende enn gjennomsnittet burde klageren etter nemndas syn i første omgang ha tatt dette opp med cruisepersonalet. Uansett er det slik at arrangøren ikke hefter for eventuelle problemgjesters oppførsel.

De øvrige forholdene som er påberopt utgjør nok teknisk sett avvik, men etter nemndas syn når de ikke opp til den relevansterskel loven forutsetter for å gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)