

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise i Middelhavet, 27. juni - 4. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse påståtte mangler.

Dato

..

Saksnummer

7/11

Tjenesteyter

Cruiseno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Cruise.no

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr.25.726

Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet, 27. juni - 4. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse påståtte mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Cruiset svarte ikke til forventningene. Servicen var dårlig, buffeene var ofte rotet og skitne og påfyllet var dårlig. Det ble mye unødig venting m.v.

Bassengene om bord var små og overfylte.

På showene om bord snakket man stort sett italiensk.

Lugaren var fin, men de hadde parkering for vasketraller, støvsugere, isbøtter etc. utenfor klagerens dør. Disse ble tatt i bruk ved 6-7 tiden på morgenen.

Klagerne føler at ferien var totalt bortkastet. De forventer ny ferie eller refusjon av beløpet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Cruise.no har i det vesentlige anført:

Cruise.no og Costa Cruises opplever at klageres tilbakemeldinger er atypiske for dette skipet, og finner ikke å kunne imøtekomme klagenes forventninger om refusjon.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at det i dette tilfellet foreligger avvik fra det avtalte som gir grunnlag for prisavslag eller tilbakebetaling av innbetalt beløp.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.