

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende oppredning av ekstrasing og feil på toalettet på cruise.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02851

Tjenesteytere

Reiselyst og Norwegian Cruise Center AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte cruise med Norwegian Cruise Line i perioden 22. - 29.07.2017. Totalpris kr. 99.890. Cruiset ble bestilt for fire voksne og to barn med innkvartering i Penthouse Suite på skipet Pride of America til Hawai's øyer fra Honolulu.

Etter klagerens syn fremgår det av billettene at de har kjøpt suite for seks personer med butlerservice. De har tidligere reist med Norwegian Cruise Lines båter. På dette cruiset ble ikke suiten oppredd. Sengetøyet fra den sengen som daglig ble omgjort fra sofa til seng, ble liggende i en haug på lugaren. Suiten ble for øvrig aldri oppredd og stelt i stand før langt ut på dagen.

I over ett døgn kunne klager ikke bruke toalettet. Dette hadde gått tett og var ubrukelig. Familien ble henvist til å bruke toalettet i en enkeltlugar i 10 etasje. De fikk betydelige problemer dette døgnet da de reiste med to barn på 3 og 7 år. De måtte følges tre etasjer ned flere ganger om dagen og om natten.

Klager anfører at deres kontrakt var med Reiselyst og Norwegian Cruise Center AS og at de anser dem som økonomisk ansvarlig. Klager mener det er useriøst at de av Norwegian Cruise Line tilbys en kompensasjon på kr. 6.500 på et senere cruise.

Klager krever 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok ikke kontakt med Reiselyst og Norwegian Cruise Center i løpet av cruiset eller kort tid etter hjemkomst, noe Reiselyst og Norwegian Cruise Centers reisevilkår

oppfordrer til. Klager hadde tilgang til å ringe fra lugaren 24 timer i døgnet, eller kunne sendt en e-post hvis forholdet det ble klaget over opplevdes spesielt ille, eller ikke ble løst ombord. Klager hadde tilgang til gratis internett ombord. Reiselyst og Norwegian Cruise Center mottok klage på denne saken 28.08.17 kl. 12:39, fire uker og to dager etter at cruiset var avsluttet.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center har vist til e-post fra rederiet NCL hvor klager er innvilget en form for fremtidig kreditt på totalt kr. 6.500.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center mottok 02.10.17 en e-post fra klager med teksten "Orientering" og et vedlagt brev til Forliksrådet i Oslo hvor klager ber om at kr. 6.500 motregnes inkassoselskapets krav. Årsaken til forliksklagen var at klager ikke betalte depositumet for cruiset til avtalt tid 28.01.17. Tross flere purringer fikk de hverken betaling eller svar fra klager, og de sendte derfor kravet over for rettslig inkasso 16.03.17. Klager betalte netto depositum og hovedbeløp til Reiselyst og Norwegian Cruise Center konto 13. juni, etter varsel om at cruiset ville bli kansellert hvis betaling ikke fant sted. Purregebyr og salær ble ikke betalt, og inkassoselskapet bragte saken inn for Forliksrådet. Klager ble dømt til å betale gebyr og salær. Forliksrådet ville ikke ta hensyn til kravet om avregning av kreditten på kr. 6.500 fra NCL mot Reiselyst og Norwegian Cruise Center da dette ble sett på som et forhold mellom klager og rederi.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center beklager på vegne av NCL at toalettet på lugaren sluttet å fungere i en kort periode, men klager fikk den nærmeste ledige lugaren stilt til disposisjon av rederiet i disse timene. I tillegg var det også andre felles toaletter nærmere lugaren.

Klager bestilte en lugar med to faste sengeplasser for seks personer. Det var ekstra oppredning for to i "murphy" seng og to på sovesofa. Dette ble det spesielt opplyst om i e-post av 19.01.17, før bestilling. Det er oppbevaring av sengetøyet for de to på sovesofa det klages på, og tidspunktet for rengjøring. Reiselyst og Norwegian Cruise Center kan ikke finne noen beskrivelse av hvordan sengetøy til sovesofaen skal oppbevares mellom oppredningene, eller når på dagen lugaren skal rengjøres. Tidspunktet for dette beror oftest på når man selv er ute fra lugaren og kapasiteten til personalet.

Reiselyst og Norwegian Cruise Center kan ikke se at de kan lastes for eller at de er ansvarlige for de forholdene det klages på, som det nå kreves ytterligere erstatning for.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reiselyst og Norwegian Cruise Center AS.

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det fremgår av fakturaen at klager bestilte en Penthouse suite hvor fire voksne og to barn skulle bo under cruiset. Suiten inneholder to faste sengeplasser. For de fire øvrige gjestene ble det arrangert to ekstraoppredninger på murpysenger og to oppredninger på sovesofa. Det fremgår av arrangørens tilsvaer at klageren ble opplyst om sengearrangementet i mail av 19. januar 2017, før bestillingen ble lagt inn.

Det er klaget over at sengetøyet fra to av oppredningene ble liggende på den ene sofaen, slik vedlagte bilde viser. Nemnda kan, ut fra de opplysninger som foreligger, ikke se at det kan karakteriseres som en mangel. For nemnda ser det ut til at et belegg på seks personer, hvorav to barn på en lugar vil føre til at sengetøyet fra to av sengene, antagelig murphysengene, vil måtte oppbevares synlig i lugaren fordi det ikke fantes andre oppbevaringsmuligheter.

Nemnda kan heller ikke se at et eventuelt sent tidspunkt for rengjøring av lugaren kan utgjøre en mangel. Lugarbetjeningen har en rekke lugarer å klargjøre, og hvordan dette arbeidet legges opp og i hvilken rekkefølge lugarene klargjøres for dagen må det være opp til arbeidslederen å avgjøre.

Klageren var uten fungerende toalett i ca et døgn. Han fikk disponere en lugar til toalettformål, men denne lå tre dekk lavere ned. Nemnda kan se at dette var en ulempe når man reiser med barn. Forholdet utgjør etter nemndas syn en mangel.

Rederiet har valgt å kompensere dette med fremtidig kreditt på kr. 6.500. Nemnda finner at størrelsen på kompensasjonen er passende, men anbefaler at beløpet utbetales i kontanter uten noen fremtidig binding til å foreta et nytt cruise for å få ut beløpet. Nemnda presiserer at kravet kan rettes mot arrangøren Reiselyst, som er klagerens avtalemotpart.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt kr. 6.500 i kontanter.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)