

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av vond lukt i lugaren på cruiset, mangelfull rengjøring og servicen om bord.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

18/15P

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av vond lukt i lugaren på cruiset, mangelfull rengjøring og servicen om bord.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte fly og cruise fra Gran Canaria for 6 personer, tre Aurea suiter som hadde balkong med havutsikt på skipet MSC Armonia.

De tre lugarene skulle holde samme standard, men i den ene lugaren luktet det oppkast og mugg. Lugaren ble rengjort uten at dette hjalp vesentlig på lukten, bortsett fra rett etter at de hadde vasket og luftet.

Klager krevde å få en annen lugar, men ifølge resepsjonisten var skipet fullt. Klagers kone ble syk av den dårlige lukten og sov i en de andre lugarene sammen med sin familie i fem netter. Dette gikk veldig utover hele reisefølget og deres opplevelse av ferien.

Da guiden kom til lugaren hadde de akkurat vasket og luftet og det var derfor hun ikke kjente noen vond lukt.

Guiden tok ikke kontakt med klager etter dette. Da hun traff klager igjen var klager hyggelig mot reiselederen, men ifølge klager spurte hun aldri om alt var i orden.

Den siste dagen så de at personalet kom med ny madrass og søppelkasse til lugaren. Klager krever et prisavslag på kr 50.000 fordi lukten i lugaren ikke ble borte i løpet av cruiset.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Apollo Reiser har i det vesentlige anført:

Apollo refererer til rapporten fra deres reiseleder, som var om bord på MSC Armonia hele uken. Der fremgår det at klager kontaktet guiden først mandag. Klager ankom lørdag kveld. Guiden var på klagers lugar mandag rundt kl. 11.30 og kunne ikke kjenne noen lukt. Guiden

møtte gjestene gjennom uken og spurte hvordan det gikk og fikk beskjed om at det var i orden.

Apollo har hatt i overkant av 1 500 gjester på MSC Armonia i løpet av vintersesongen 2014/2015 og har ikke mottatt andre klager på dette forholdet.

Apollo har gitt en kompensasjon for ulempen med kr 4.000 og kan ikke se at det er grunnlag for kompensasjon utover dette.

Det vises for øvrig til brev fra Apollo.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at klageren tok opp problemet med dårlig lukt på lugaren den første kvelden reisefølget var om bord. Klagen ble, slik reglene gir anvisning på, i første omgang fremsatt overfor resepsjonen. Guidens rapport bekrefter i store trekk klagerens fremstilling, nemlig at han ikke hadde noen hyggelig opplevelse med resepsjonssjefen og at ikke noe ble gjort, ut over at det ble gjort litt ekstra rent den påfølgende mandagen. Lukten ble imidlertid ikke borte av den grunn.

Nemnda har merket seg at resepsjonssjefens oppførsel forklares med stort arbeidspress og lange vakter. Det opplyses videre at cabinpersonalet som regel holder med gjesten for å sikre seg mest mulig driks, men at de ikke tør å videreformidle klager til sine overordnede. Kloakkluft forklares med et AC-anlegg med for liten kapasitet når skipet er i sjøen.

Nemnda har liten forståelse for at reisearrangøren er kjent med slike forhold uten å gjøre noe med det. Det fremgår at Apollo er en stor aktør med 1.500 gjester bare på MSC Armonia. Nemnda antar derfor at rederiet er interessert å beholde dem som operatører i cruisemarkedet.

Pakkereisenemnda finner på bakgrunn av ovennevnte at reisen led av en mangel, og at klageren varslet både ansvarlige på skipet og guiden om dette. Når problemene ikke ble løst den første mandagen tok han imidlertid ikke saken opp med guiden på nytt, slik at problemet muligens kunne ha blitt løst ved at klageren ble flyttet til en annen lugar, om nødvendig av en annen kategori enn den han opprinnelig bestilte.

Så vidt nemnda kan forstå av klagen, utgjorde betalingen for selve cruiset ca. kr 50.000 for seks personer, hvilket utgjør ca. 16.500 pr. lugar. Arrangøren har tilbudt en kompensasjon på kr 4.000.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren bør gis en kompensasjon på kr 8.000. Nemnda har forståelse for at cruiset ikke svarte til forventningene, men finner at klagerens aktivitet i forhold til kontakt med guiden var svært liten. Hvis man bor under uholdbare forhold og overnatter sammen med familien i deres lugarer er det vanskelig å skjønne at det at sønnen var til stede skulle avholde klageren fra å ta de uholdbare forholdene opp med guiden på nytt.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 8.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.