

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om godtgjørelse fordi cruiset ble ødelagt pga. forsinket bagasje.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

64/15P

Tjenesteyter

MSC Cruises

Saken gjelder:

Krav om godtgjørelse fordi cruiset ble ødelagt pga. forsinket bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en totalpakke med fly og cruise i Middelhavet for seg og sin familie, totalt 8 personer.

Ved avreisen fra Oslo Lufthavn Gardermoen ble det oppdaget at 3 av billettene bare var booket frem til Frankfurt og ikke videre til Venezia som bestilt. Dette ble rettet opp i full fart før ombordstigning.

Ved ankomst Venezia manglet 2 koffertene tilhørende de som bare var booket frem til Frankfurt. Rederiets representant på flyplassen bekreftet at klager ville få all mulig assistanse ved ankomst skipet. Det ble spesifikt spurt om de hadde bleier da minstemanns bleier lå i bagasjen.

Ved ankomst skipet fikk de beskjed om at det ikke var bleier å oppdrive på skipet, heller ikke barneklær, babytannbørster etc. Barnets mor tilbragte den første dagen i lugaren og barnet måtte pakkes inn i håndklær og en plastpose. Klager finner det underlig at det ikke finnes et lite lager av bleier på et cruiseskip. Den eneste hjelpen resepsjonen kunne bistå med var å vaske klagers klær i løpet av natten og eventuelle medisiner.

De første fire dagene gikk med til nødvendig innkjøp av klær osv. før bagasjen ankom skipet i Izmir.

Da skipet ankom Istanbul var en av deltakerne blitt syk pga. av alt tidligere stress og kunne ikke delta på utflukten til Istanbul som var turens høydepunkt.

Ved hjemreisen fra Venezia ble det delt ut feil og for få boardingpass. Babyen som var under 2 år fikk ikke eget boardingpass, noe som viste seg å være nødvendig da klager etter en halv time i kø, endelig kom til sikkerhetskontrollen. De måtte følgelig tilbake til

innsjekkingsskranken og stå i en ny halvtimes kø, noe som var veldig frustrerende og stressende.

Klager er skuffet over reisen til og fra skipet som skaffet dem så mange ødelagte feriedager og på den mangelfulle servicen om bord. De hadde kjøpt en totalpakke av MSC Cruises for å slippe noen komplikasjoner på reisen. Men over halve reisen ble ødelagt og klager krever at rederiet erstatter dette med en ny tur eller erstatning for turens kostnad.

Reiseforsikringen har dekket klagers ekstraavgifter til klær osv.

Det vises for øvrig til klagers brev.

MSC Cruises har i det vesentlige anført:

MSC Cruises har tilbudt klager 10 % i prisavslag på en ny reise og kr 3.984 for fire dager uten bagasje.

Det vises for øvrig til brev fra MSC Cruises.

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.

Saken har vært oversendt rederiets klageavdeling ved flere anledninger, uten at det har fremkommet noen redegjørelse. Rederiet påtar seg kun et visst ansvar, begrenset til kr 3.984, i forbindelse med forsinket bagasje. Nemnda legger derfor klagerens saksfremstilling til grunn. Det rekapituleres kort:

Ved avreise fra Oslo Lufthavn Gardermoen oppdaget man at tre av til sammen åtte billetter kun var booket frem til Frankfurt og ikke videre til Venezia, slik som bestilt. Dette ble rettet opp i full fart i innsjekkingen før ombordstigning.

Ved ankomst Venezia manglet de to koffertene som tilhørte de tre som kun var booket frem til Frankfurt. Rederiets representant på flyplassen bekreftet at klager ville få all mulig assistanse ved ankomst skipet. Det ble spesielt spurt om de hadde bleier om bord, da babyens da bleier lå i bagasjen.

Ved ankomst skipet fikk de beskjed om at det ikke var bleier å oppdrive på skipet, heller ikke barneklær, babytannbørster etc. Barnets mor tilbragte den første dagen i lugaren. I mangel av klær og bleier måtte babyen pakkes inn i håndklær og en plastpose. Resepsjonen bisto kun med vask av klagerens klær i løpet av natten, samt med medisiner.

De første dagene gikk med til nødvendig innkjøp av klær osv. før bagasjen ankom skipet.

Ved hjemreisen fra Venezia ble det delt ut feil og for få boardingpass. Babyen, som var under 2 år, fikk i første omgang ikke eget boardingpass. Det viste seg imidlertid å være nødvendig da

klageren etter en halv time i kø endelig kom til sikkerhetskontrollen. De måtte følgelig tilbake til innsjekkingssranken og stå i en ny halvtimes kø for å få boardingpass til babyen.

Pakkereisenemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, legger til grunn at reisen led av vesentlige mangler. Hele arrangementet bærer etter flertallets syn preg av tilfeldig og mangelfull håndtering av cruise gjestene. Manglende klesskift og manglende innkjøpsmuligheter om bord på et skip gjør etter flertallets vurdering situasjonen spesielt vanskelig for cruise gjester som ikke har noen mulighet til å foreta dekningskjøp før båten kommer til kai.

Etter en samlet vurdering finner nemndas flertall at klageren bør få et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr 42.300.

Pakkereisenemndas mindretall, reiselivsrepresentantene, finner at prisavslaget er for høyt. Etter deres syn bør prisavslaget kun omfatte de som mistet bagasjen, to voksne samt deres barn. Prisavslag bør gis kun for de fire dagene de var uten bagasje. Prisavslaget bør etter mindretallets syn begrenses til kr 14.000. Utfordringene under flyreisene var etter mindretallets syn ikke større enn det som må aksepteres.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr 42.300.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.