

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisreduksjon grunnet problemer med aircondition og diverse andre mangler om bord på skipet.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

123/16P

Tjenesteyter

Australiareiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisreduksjon grunnet problemer med aircondition og diverse andre mangler om bord på skipet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for en person til Tahiti på skipet Aranui 5 i perioden 23.02.2016 - 14.03.2016.

Klager har notert følgende:

Dette skulle være en førsteklasses tur og klager mener han brukte for mye tid til venting og forklaringer i resepsjonen og med besøk i lugaren for å bekrefte manglene.

Klager krever reduksjon i reisens pris og å få dekket t-skjorten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Australiareiser har i det vesentlige anført:

Rederiet skriver at årsaken til at klager ikke kunne få flytte til den ene lugaren som det ikke bodde noen gjester i, var at de hadde problemer med luftkondisjoneringen og vasken i denne lugaren. Men så snart feilene ble reparert, fikk klager flytte til denne lugaren.

Rederiet kan ikke etterkomme ønsket om kompensasjon, men de har tilbudt å sende klager en ny t-skjorte.

Australiareiser bekrefter at det kan være at det manglet tannglass og fjernkontroll i klagers lugar, men at dette ble ordnet med en gang resepsjonen fikk beskjed om dette.

Når det gjelder aircondition, så fungerte denne utmerket, men skipet har et sentralt airconditionanlegg, og det var ikke mulig å stille aircondition noe lavere. Hvorfor det ikke ble kaldt nok for klager kan Australiareiser ikke svare på, men han var den eneste passasjerer på skipet som klagde på temperaturen og man kan ikke forvente samme temperatur som i Norge

når man befinner seg i tropisk sone. Til orientering beordret skipslegen ledelsen på skipet om at de måtte øke temperaturen i skipet med 1 grad fordi noen på båten ble syke fordi det var litt for kaldt på skipet.

Når det gjelder hårføner så skal den selvfølgelig virke. Det var tydeligvis problemer med denne, og denne ble til slutt fikset. Reiselederen spurte klager om han brukte hårføneren. Nei, han brukte ikke hårføneren, men det var viktig at den fungerte uansett, var svaret han fikk.

Når det gjelder vannet som fløt opp av en sluk når klager dusjet, så ba reiselederen han om å ringe neste gang dette skjedde, slik at reiselederen fikk se dette med egne øyne. Klageren ringte reiselederen, men da denne kom til lugaren ett minutt seinere, var vannet borte.

Reiselederen ga beskjed til klager at han fikk bytte lugar med reiselederen, men det ønsket ikke klager. Han mente ikke at det var riktig at han skulle ta reiselederens lugar. Den siste uken fikk han allikevel en oppgradert lugar til en ekstra verdi av 7-8000 kroner.

Australiareiser mener klager ikke har krav på noe som helst i erstatning. Han fikk tilbud om å skifte til reiselederens oppgraderte lugar fra første klage, men takket nei. Skipet ga klager en ny deluxe lugar den siste uken på turen. Klager hevder at vaskepersonalet har rotet vekk en t-skjorte, og han har fått tilbud om en ny t-skjorte av høy kvalitet.

Australiareiser kan ikke se at det foreligger grunnlag til prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Australiareiser.

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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter og registrerer at det er en viss forskjell i reiselederens beskrivelse av de påklagede forholdene i mail til klageren og i mailen til nemndas sekretariat. Mens reiselederen i mail til klageren skriver at «så er jeg selvfølgelig fullstendig klar over at du hadde problemer med lugaren», skriver han til nemndas sekretariat blant annet at «jeg mener at han har prøvd å finne problemer for i ettertid å kunne søke om erstatning».

Nemnda legger til grunn at det er uimotsagt at klagerens lugar manglet noe utstyr da han ankom, blant annet tannglass og fjernkontroll til fjernsyn, og at det var problemer med sluket på badet i flere dager. Hårføneren fungerte ikke, og nemnda tar til etterretning klagerens opplysninger om hvorfor han hadde behov for den. Likeledes legges det til grunn at det var problemer med avsug fra toalettet. Når det gjelder aircondition står påstand mot påstand, idet reiselederen hevder at alle lugarer hadde den samme temperaturen og at den var stilt så kjølig at skipets lege ba om at den ble stilt opp en varmegrad.

Det er videre uimotsagt at klageren ikke fikk tilbake en t-skjorte etter vask.

Klageren fikk etter 5 dager bytte til en handicaputstyrt lugar. Reiselederen omtaler dette som en oppgradering.

Så vidt nemnda forstår situasjonen om bord, var alle lugarer belagt, med unntak av en sykelugar som av sikkerhetsmessige årsaker ble holdt ledig. Klageren fikk tilbud om å overta reiselederens lugar, men ville av forståelige grunner ikke det. Klageren har opplyst at hans opprinnelig lugar ble forsøkt reparert flere ganger, og at han måtte tilbringe mye tid de første dagene i kø i resepsjonen for å melde fra om feilene etter hvert som de ble oppdaget/oppsto. Etter fem dager fikk han flytte til syke/handicaputstyrt lugar.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 10% av reises pris, avrundet til kr 10.000. Dette inkluderer erstatning for en bortkommet t-skjorte.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag/erstatning på 10 % av reises pris, avrundet til kr 10.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.