

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise med MS Midnattsol 31. desember 2009 - 3. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull service.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

21/10

Tjenesteyter

Hurtigruten ASA

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Hurtigruten ASA

Antall reisende: 2

Reisens pris: ca. 16.000

Saken gjelder:

Reise med MS Midnattsol 31. desember 2009 - 3. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull service.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte suite. Ved bestilling av turen gjennom reisebyrået presiserte klagerne at de ønsket vindusbord under middagen.

Reisebyrået varslet rederiet skriftlig om dette.

Da klagerne kom for å spise middag nyttårsaften, ble de henvist til et tomannsbord helt inn til buffeen hvor andre gjester hele tiden passerte tett opp til dem på begge sider av bordet. Klagerne kontaktet hovmester for å få et annet bord.

Hovmesteren ga kontant beskjed om at klagerne måtte være fornøyd med bordet de hadde fått.

Klagerne henvendte seg til hotellsjefen. Etter nesten en halv time klarte han å skaffe dem en vindusbord fordi andre gjester var ferdig med å spise.

Under frokosten neste dag, tok klagerne kontakt med hovmesteren og bestilte vindusbord. Da klagerne kom til middagen, ble de riktignok plassert ved et vindusbord, men denne gang helt

inntil inngangspartiet med stor trafikk rundt dem hele tiden. En av klagerne kunne ikke spise den maten som stod på menyen.

Etter anvisning fra resepsjonen ba han om alternativ mat i restauranten.

Han fikk først beskjed om at dette måtte han ha bestilt på forhånd.

Etter å ha henvist til informasjonen fra resepsjonen fikk klager en biff som var så seig at den ikke kunne spises.

Klagerne følte at de ble dårlig behandlet og overhode ikke tatt vare på om bord, og at de ansatte holdt en tone overfor dem hvor det nærmest ble gitt uttrykk for at det bare var dem som var vanskelige.

Klagerne krever refundert halve reisens pris.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Hurtigruten har i det vesentlige anført:

Hurtigruten vil på det sterkeste beklage at klagerens opplevelse av reisen ikke svarte til forventningene. Hurtigruten forsøker etter beste evne å ivareta kundene på beste måte. Hurtigruten har imidlertid ikke en ordning hvor suiterisende har egne reserverte bord i restauranten. I de aller fleste tilfelle vil imidlertid ønsket kunne imøtekommes. Det som gjorde det vanskelig å imøtekomme ønsket om vindusbord ved dette ene måltidet, var dels at restauranten var fullt belagt samtidig som alle vindusbord er 4-mannsbord, og hvor betjeningen antok at klagerne ønsket å ha et eget bord under middagen.

Klagerens ønske om bordplassering ble for de øvrige måltider under reisen oppfylt.

Hurtigruten har alltid tilgjengelig en alternativ meny for de som ikke ønsker dagens meny om bord. Hvis de ansatte ikke har klart å formidle dette godt nok eller klart å ta i mot en alternativ bestilling, beklages dette.

Etter en samlet vurdering har Hurtigruten tilbudt klagerne 20 % rabatt dersom de kjøper en ny suitetur i løpet av de neste 6 måneder.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde satt frem ønske om vindusbord i restauranten. Ønsket var formidlet til

Hurtigruten. Nemnda kan ikke se at Hurtigruten hadde lovet klagerne at ønsket ville bli oppfylt. Vindusbord i restauranten var etter dette ikke en del av avtalen.

Ønsker vil bli søkt etterkommet så langt det er mulig. Man har imidlertid ikke noe krav på at ønsker skal bli oppfylt, og manglende oppfyllelse av ønsker er følgelig ingen mangel.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til den del av klagen som går på servicen generelt. Hurtigruten har beklaget klagerens opplevelse.

Hurtigruten har ikke mottatt klager fra andre på denne turen.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke foreligger forhold som gir grunnlag for prisavslag, og finner følgelig ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.