

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard og støy på Middelhavscruise.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

34/12

Tjenesteyter

Apollo Reiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Apollo Reiser AS

Destinasjon: Genova

Antall reisende: 6

Reisens pris: 44.460

Tidspunkt: 310711 - 110811

Saken gjelder:

Saken gjelder standard og støy på Middelhavscruise.

Klager anfører at etter å ha sett bilder og lest på [HREF="HTTP://WWW.MSCCRUISES.NO/"](http://www.msccruises.no) om reisemål, lugar og skipet, bestilte de to utvendige lugarer med to enkeltsenger som kunne slås sammen til dobbeltseng. I motsetning til hva som fremgikk på nettsiden, var båten ikke luksuriøs. Den var overfylt slik at man måtte stå i kø for å få bord til frokost og lunsj. Solsengene ble opptatt tidlig på morgenen.

Det var også høyt støynivå og partystemning om bord som ikke minnet om cruiseferie. Maten var bra, men det var ikke tilgang til mat hele tiden slik det har vært på tidligere cruiseferie. Klager mener de ikke fikk det de var blitt forespeilet og krever en vesentlig del av reisens pris tilbakebetalt.

Apollo har vist til at når et cruiseskip er fullt, vil det alltid være noe støy og ofte kø i buffet- og frokostrestaurant. Rederiet er italiensk med hovedvekt på italienske gjester med høyere støynivå enn det vi er vant til. Når det gjelder tilgang til mat om kvelden, var det 2 ganger i uken midnattsbuffet. De øvrige dagene ble det servert snacks i barer

og lounge i tillegg til at det var romservice. Når det gjelder sengene i den ene lugaren, var det ikke gitt korrekt informasjon og Apollo har gitt kr. 2.000,- i kompensasjon per person i den lugaren, til sammen kr. 4.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen.

Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid.

Klager hadde i dette tilfelle bestilt 2 utvendige lugarer - den ene for 4 personer (2 voksne og 2 barn) og den andre for 2 voksne. På hjemmesiden til MCS - som inngår som en del av avtalen - står det at «De komfortable, pene lugarene er romslige og velutstyrte». Videre står det om den lugaren som ble bestilt: «Enkeltssenger som kan settes sammen til en dobbeltseng». Av klagers beskrivelse og de foto som er fremlagt fremgår at den lugaren de fikk, mer hadde preg av en enkeltmannslugar med ekstraseng enn en «romslig og velutstyrt» tomannslugar. Det er imidlertid ikke opplyst at lugaren var mindre enn det som angitt på nettsiden - nemlig 11 og 19 kvm.

For den aktuelle lugar ble det betalt kr. 9.180,-. Apollo har refundert kr. 4.000,- ca. 45% prisavslag. Reklamasjonsnemnda finner at dette er et passende prisavslag.

Når det gjelder de øvrige klagepunkter, støy ved bassenget og kødannelser i matsalen, finner reklamasjonsnemnda at dette ikke er mangler i pakkereiselovens forstand.

Reklamasjonsnemnda viser til lovens § 6-1 som sier at forhold som er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen ikke regnes som en mangel.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.