

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet støy og røyk fra nabolugaren på cruise.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2020-00200

Tjenesteytere

MSC Cruises

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på cruise med MSC Seaside fra Civitavecchia, Roma, Yacht Club Suite, De Luxe med balkong på dekk 18, i perioden 18.09.2019 - 25.09.2019. Totalpris 52.188 kroner, inkludert flybilletter og overnatting på hotell 17.09.2019- 18.09.2019.

Klager fikk ikke sove fordi det var fest og bråk i nabolugaren hver eneste natt og de fikk ikke benyttet balkongen på grunn av røyk fra naboene.

Klager tok problemet opp med Customer Service om bord på skipet hver dag, i tillegg til nabolugarens og deres egen "butler" uten at dette forholdet ble løst. Klager skriver at deres venner som også var med på turen kan bevitne dette.

Klager spurte gjentatte ganger om å få bytte lugar, men dette lot seg ikke gjøre.

Krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager informerte besetningen om at personene i nabolugaren snakket høyt og støyende hele dagen. Den 19.09.2019 ble det sendt en invitasjon til lugar 18020 om et møte med klager som bodde i lugar 18012 og andre fra skipets besetning. De møttes den 20.09.2020 og cruiseskipets policy ble forklart til gjestene som forårsaket støyen.

Den 20.09.2019 fremgår det av rapporten at klager var i kontakt med "Concierge Desk" og de bekreftet at forholdene hadde bedret seg og de takket for hjelpen.

Ifølge skipets rapporter ble det etter denne henvendelsen, kun loggført et spørsmål om en "laundrypakke". Også dette ble løst om bord.

Ifølge skipets "Yacht Club Chef" og "concierge" ble samtlige problemer løst om bord i løpet av cruiset, noe klager bekreftet muntlig.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra MSC Cruises.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag knyttet til støy og røyklukt fra nabolugaren på skipet gjennom hele ferien. Det fremkommer av tjenesteyters svar at det ble gjennomført et møte med den aktuelle naboen om ordensregler om bord på skipet. Tjenesteyter mener at klager ikke har tatt opp misnøye med bråk og røyklukt etter det aktuelle møte. Tjenesteyter har i den forbindelse fremlagt loggbok fra reisen hvor det ikke fremkommer ytterligere klager fra klager etter det aktuelle møtet. Klager bestrider dette og hevder at han tok opp dette daglig også i etterkant av avholdt møte.

Nemnda har ikke tilstrekkelig grunnlag for å ta stilling til hvorvidt naboen faktisk også i etterkant av avholdt møte, fortsatte med bråk og røyk fra sin lugar. Det fremkommer av de tidsnære bevis, dvs. av loggboken, at klager ikke har tatt dette opp på nytt. Ettersom faktum er uklart og det er påstand mot påstand kan nemnda ikke ta stilling til saken. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)