

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi cruise ikke var en egnet reisemåte med et spedbarn.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03495

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer og et spedbarn med fly og cruise på MSC Magnifica hos MSC Cruises ut fra Venezia, Italia i perioden 07.07.2019 - 14.07.2017. Totalpris kroner 37 521.

Cruiset var ikke barnevennlig slik det ble reklamert for på TUIs hjemmesider.

Da de ankom skipet, viste det seg at det ikke var mulig å få koke muligheter til flasker og mat til klagers datter på ni måneder. Det eneste de kunne tilby var varmet vann på termos, eller flaske varmer, noe som klager ikke fant godt nok, da flaskene også må ha skikkelig vask og sterilisering, spesielt i varmen.

Klager spurte i resepsjonen og TUI, men ingen kunne hjelpe. Spedbarnet måtte derfor kun drikke vann, da morsmelk erstatning ikke kunne tilby grunnet hygieniske forhold.

Videre var det ikke opplyst på TUIs nettsider at barnet ikke fikk lov å bade i bassengene på båten i badebleie. I ettertid har TUI henvist til MSC sine hjemmesider. Klager forholdt seg til TUI da reisen ble bestilt og stiller seg uforstående til at TUI henviser til MSC sine nettsider.

Det var ikke mulig for klager å innta måltidene sammen da alle restauranter var preget av høy støy og ikke et egnet sted for en baby.

Da klager la inn bestillingen på TUIs nettsider, la de også inn fødselsdato. Det fremkom ikke at denne typen reise ikke passet for små barn.

Dagen etter ankomst ringte klager TUI for å be om hjelp da de ikke kunne bli værende på båten. Klager anfører at det eneste TUI kunne bidra med etter å ha forklart situasjonen,

var at de kunne sende beskjed til MSC Cruises om at klager ønsket å gå av båten ved første mulighet.

Klager forlot skipet på Santorini der de selv bestilte hotellrom og flybilletter hjem for egen regning.

Klagers krav: Heving av reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TUI viser til følgende tekst hentet fra "Alminnelige vilkår for pakkereiser": <https://www.tui.no/reisemedtui/reisevilkar/vilkar-for-pakkereiser/>

"Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereisen."

Etter bestilling av reisen på www.tui.no fikk klager et bestillingsnummer tilknyttet sin reise hos rederiet. Her kunne de logge seg inn for å få ytterligere informasjon om cruiset. Følgende fremgår: "Barnebasseng: 2 år. Badebleier er ikke tillatt å bruke". Denne informasjonen fremgår på både på MSC Cruises og på TUIs nettside, se <https://www.msccruises.no/nb-no/Opplev-MSCFamilie-Cruise.aspx>, <https://www.msccruises.no/nb-no/Kontakt/Faq.aspx>, <https://www.tui.no/reise/cruise/msc-cruises/#onsker-du-mer-informasjon-om-cruise>

Årsaken til strenge regler rundt barnebasseng og badebleier er at konsekvensene blir store ved avføring i bassengene.

TUI anfører at de tilfeller kunder har spesielle behov i løpet av sin ferie – som vannkoker, bør en før avreise forsikre seg om at dette er tilgjengelig. Om tilgjengeligheten er ubekreftet eller uklar anbefales det at dette medbringes. Klager skriver om manglende fasiliteter for familier som reiser med spedbarn. TUI kan ikke se at en vannkoker i forbindelse med morsmelkerstatning er ikke en nødvendighet for alle spedbarn.

TUI anser ikke at manglende vannkoker og begrenset mulighet til å bade for små barn er så vesentlig at det gir klager rett til å heve reisen. TUI mener klager burde gitt de et par timer til å løse problemet med å finne en vannkoker til klager.

TUI kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra TUI Norge AS.

Nemnda bemerkjer

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jf. 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, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer. 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 krevd heving av kjøpet da klager mener at reisen ikke var barnevennlig slik som arrangøren har markedsført. Det er særlig vist til at klagers barn ikke fikk badet i bassenget da barnet brukte bleie, samt at det ikke var tilgjengelig vannkoker til bruk for morsmelkerstatning. Det fremkommer av TUIs og cruisearrangørens hjemmeside at barn ikke kunne bade med bleie i bassenget. Forholdet er således opplyst klager i forbindelse med avtaleinngåelsen. Hva gjelder krav om manglende vannkoker utgjør dette ikke et avvik fra avtalen. Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)