

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk de oppgraderingene de ved en feil ble lovet fra MSC Cruises før avreise.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

183/15P

Tjenesteyter

Via Tours/MSC Cruises

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk de oppgraderingene de ved en feil ble lovet fra MSC Cruises før avreise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte et cruise i Middelhavet for 21 personer, med innkvartering i seks Balcony Fantastica lugarer.

Da de skulle sjekke inn online før avreise, så de at hele reisefølget hadde fått andre lugarnummer enn først forespeilet.

Klager tok kontakt med Via Tours som fra MSC Cruises fikk beskjed om at reisefølget hadde blitt oppgradert. Det innebar at alle skulle få bo på samme dekk. De skulle få drikkepakke som inkluderte det meste av drikke og is 24 timer i døgnet. De over 18 år skulle få adgang til privat soldekk og en times gratis massasje, samt egen avdeling i spisesalen og prioritert ombordstigning.

Da de ankom cruiseskipet var dette ikke klart og det ble brukt mye tid ombord for å ordne opp og vente på svar.

Dersom klager ikke hadde fått skriftlig bekreftelse på oppgraderingen, ville de selv ha ordnet med drikkepakker, massasje etc. På skipet gikk 21 personer på vent og var misfornøyde med at de ikke hadde fått det de var lovet.

Klager reiste lørdag og først onsdag kveld fikk de kompensasjon i form av 4 flasker vin eller 16 øl per lugar og vannbonger. Vann kunne de drikke gratis om bord, så klager anså ikke dette som noen kompensasjon. Klager skulle av skipet lørdag morgen og av de 21 i reisefølget, så var det 8 barn og 3 ungdommer. Barna fikk ingen kompensasjon. Klager hadde mye drikkevarer igjen da ferien var over. De syntes ikke at dette var noen god kompensasjon da de ikke ønsket å være beruset i barnas nærvær.

Dette var en stor nedtur for alle i reisefølget hadde gledet seg veldig mye til oppgraderingen. Klager fikk beskjed om at det ikke skulle være noen ulempe å bestille cruiset tidlig, så Via Tours trodde det var derfor de var blitt oppgradert.

Klager fikk lugarer på samme dekk, men ikke noe av det andre MSC Cruises hadde lovet per e-post før avreise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Via Tours/MSK Cruises har i det vesentlige anført:

Via Tours har informert om at de ble kontaktet av klager da de skulle sjekke inn «online» før avreise fordi de hadde fått andre lugarnummer enn tidligere bekreftet.

Via Tour sjekket dette med MSC Cruises og fikk, ca. 1 uke før avreise, bekreftet at de hadde fått nye lugarnummer fordi de var blitt oppgradert til en dyrere lugar og de skulle alle få lugarer på samme dekk og nærme hverandre. Beskjed ble formidlet til klager og hun fikk kopi av e-posten fra MSC Cruises. I Aurea balkong lugarene, skulle klager få all inclusive pakke og «my choice of Dining» i en reservert del av restauranten. De voksne i reisefølget skulle få fri inngang til Spa-avdelingen og tilgang til det private soldekket om bord. De ble også lovet 1 time fri massasje.

MSC cruises har i ettertid beklaget at de gjorde en feil ved å til by de ekstra fasilitetene da gruppen bare skulle få lugarer av en høyere standard og ikke alle tilleggsgodene som egentlig fulgte med denne typen lugar.

MSC Cruises henviser til at en i reisefølget aksepterte Allegro drikkepakkene som en kompensasjon for at de ikke fikk det de ble lovet i forbindelse med oppgraderingen, bortsett fra lugarer av høyere standard. MSC Cruises forstår klagers skuffelse, men har informert om at klager har fått mer enn de har betalt for. Klager fikk både Aurea lugarer og en Allegro drikkepakke, men de betalte kun for Balcony Fantastica lugarer og ingen drikkepakke. De fikk tilbud om en valgfri CHEERS drikkepakke som bestod av 4 flasker vin og 7 flasker vann eller 14 øl og 7 flasker vann per lugar. De valgte 6 drikkepakker, 3 av hver type. MSC Cruises gjør oppmerksom på at flasker med vann ikke er gratis om bord på skipene, men er en del av Allegro drikkepakke.

Via Tours synes det er synd at klagerne opplevde dette så negativt. Det var aldri, på noe tidspunkt i bestillingsprosessen, spørsmål om hverken SPA, bedre lugarer etc. Dette var derfor noe som først dukket opp ved online innsjekking da rederiet hadde endret lugarnumrene de allerede hadde fått bekreftet. Via Tours forstår at de ble veldig glade for oppgraderingen. Men derfra og til å fremstille dette, som klager gjorde underveis, til at hele cruiset var ødelagt, synes Via Tours er svært synd. Rederiet påpekte flere ganger at klager fikk alt de hadde betalt for, pluss oppgraderte lugarer, men altså ikke det som var forespeilet av spa og drikke etc, selv om de etter hvert kompenserte for noe av dette.

MSC Cruises kan ikke etterkomme ønsket om ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Via Tours og MSC Cruises.

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.

Slik nemnda forstår saken, bestilte 21 personer en ukes cruise i Middelhavet med MSC Cruises i lugarer av typen Balcony Fantastica. Da de skulle sjekke in online, oppdaget de at de hadde fått andre lugarer enn de som opprinnelig var bestilt. Det viste seg at de alle var blitt oppgradert til lugartypen Aurea og at de da hadde lugarer på samme dekk. Ved en feiltagelse ble de også opplyst at de hadde alle øvrige goder som vanligvis følger med denne type lugarer, slik som frie drikkevarer, my choice of dinner, adgang til spaavdelingen med en fri massasje etc. Da det viste seg at det kun var lugartypen som var oppgradert ble reisefølget av forståelige grunner svært skuffet. Etter mye om og men fikk de tilslutt en drikkepakke, men det var på et så sent tidspunkt at de ikke fikk brukt alle bongene.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og reiselivsrepresentantene, kan ikke se at reisen som sådan led av mangler. Klagerne har fått mer enn de betalte for, og har ikke hatt andre klager enn at en lugar var for liten til å romme en barneseng. Flertallet har imidlertid forståelse for at når man først er forespeilet en rekke tilleggsytelser er det lite hyggelig ikke å få dem likevel. Ofte vil en slik situasjon føre til at man føler seg misfornøyd uten egentlig å ha noen grunn til det. Det er vanskelig å forstå at et cruiserederi ikke tar ansvar når det er åpenbart er begått en feil av bookingavdelingen. Det er dårlig reklame og frister ikke til å gjenta et cruise. Nemndas flertall ser det slik at det i mail av 12. Juni fra MSC Cruises Scandinavia AB ble gitt et løfte som ikke ble oppfylt, og at ferieopplevelsen som en følge av dette ble redusert. Etter flertallets syn bør dette føre til en kompensasjon. Nemndas flertall finner etter omstendighetene denne bør ligge på 10% av reisens pris, totalt kr 19.500.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er enig i resultatet, men med en annen begrunnelse. Mindretallet anser avtalen, jfr. pakkereiselova § 6-1, som dynamisk i den forstand at den av begge parter kan endres frem til levering av produktet, som i dette tilfellet er reise og opphold på cruise. Mindretallet anser avtalen endret fra MSC Cruises side i det de sendte epost om oppgradering og hva dette innebar. Dette produktet ble ikke levert, og det er mindretallets oppfatning at reisen led av en mangel som berettiger prisavslag etter pakkereiselovens § 6-2. Mindretallet er, som nevnt over, enig med flertallet i resultat, et prisavslag på 10 % av reisens totalpris.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt en kompensasjon på 10% av reisens pris, kr 19.500.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.