

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise i Middelhavet med Brilliance of the Seas. 3. - 15. Mai 2010. Krav om kompensasjon etter at klager ikke kom med på bestilt utflukt.

Dato

..

Saksnummer

182/10

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.32 800

Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet med Brilliance of the Seas. 3. - 15. Mai 2010.

Krav om kompensasjon etter at klager ikke kom med på bestilt utflukt.

Klager har i det vesentlige anført:

Dette cruiset hadde blant annet en utflukt til Roma. Besøket i Roma var en vesentlig grunn til at klager hadde valgt akkurat dette cruiset.

Klagerne bestilte utflukten i resepsjonen. De fikk vite at alt var i orden, og at billettene ville bli lagt inn i klagernes lugar.

Dagen etter ringte en dame til klagerne og meddelte at det på grunn av en feil var foretatt en overbooking, slik at klagerne dessverre ikke kunne få noen plass likevel. Klagerne ble tilbudt en annen tur som var lengre. Denne kunne de av medisinske grunner ikke ta.

Klager krever en passende kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

RCCL har i det vesentlige anført:

RCCL beklager at den ønskede utflukten i Roma dessverre var fullbooket.

Det er ekstra beklagelig at klagerne fikk beskjed om at deres reservasjon for denne utflukten var i orden da de kontaktet RCCLs utfluktssenter om bord på skipet.

Den ønskede utflukt må ha vært fullbooket allerede da klager kontaktet RCCLs utfluktsskranke om bord på Brilliance og the Seas for å forhøre seg om denne.

Det er selvfølgelig beklagelig at klagerne mottok feilaktig informasjon rundt dette, men utfallet ville ha blitt det samme uansett hvilken beskjed de mottok.

RCCL kan ikke se at de skal tilby noen kompensasjon i forbindelse med denne saken.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at RCCL tok i mot klagers bestilling av utflukten og opplyste at billettene ville bli lagt inn på klagerens lugar. Det ble ved dette inngått en avtale om at klagerne skulle være med på utflukten.

Nemnda er av den oppfatning at det var et avvik fra det avtalte at klagerne likevel ikke fikk være med på utflukten. Det er i denne sammenheng ikke av betydning hva som var bakgrunnen for at RCCL ikke kunne oppfylle den inngåtte avtale.

Utfluktet inngår i pakkereisen dersom disse er solgt eller markedsført til en samlet pris, eller tilrettelagt på en måte som oppfordrer til å selges sammen med pakkereisen, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2 tredje ledd.

Utflukten var i dette tilfellet ikke solgt sammen med pakkereisen og er således ikke å anse som en del av pakkereisen.

Nemnda legger til grunn at klager ikke har betalt for utflukten/eventuelt at innbetalt beløp er refundert. Nemnda har forståelse for klagerens skuffelse over at RCCL ikke oppfylte avtalen, men gjeldende regelverk gir ikke rett til erstatning for ikke-økonomisk tap ved manglende oppfyllelse.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, 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.