

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise, 1. - 13. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet behandling om bord m.v.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

177/11

### Tjenesteyter

RCCL

### Klager: X

### Turarrangør: RCCL

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: ca. kr 35.000

### Saken gjelder:

Cruise, 1. - 13. desember 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet behandling om bord m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt transport fra hotellet i Miami til skipet. Klagerne skulle ha blitt hentet kl. 11.00, men ble ikke hentet før kl. 13.30. Klagerne gikk glipp av en solrik dag samt at de ble utsatt for unødvendig bekymring.

Den 7. desember ble klager tilsnakket på en uhøflig måte av en ansatt i fitness senteret. Hun påstod at klager ikke hadde riktige sportssko. Dette var feil.

Klager hadde reglementerte sko. Klager ble sterkt provosert av den ansattes oppførsel.

Denne bagatellen utviklet seg til en forfølgning, uthenging og en fornedrelse av klager som person.

RCCL har tilbudt klagerne en rabatt på 30 % på et fremtidig cruise som en kompensasjon for det klager og hans kone ble utsatt for.

Klager krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### RCCL har i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at transporten fra hotellet til kai ble forsinket på avreisedagen.

Forsinkelsen ble på 2 ½ time. RCCL har forståelse for at dette var ubehagelig for klagerne. Slik RCCL ser det er imidlertid ikke en slik forsinkelse av en art som tilsier at det skal tilbys noen form for erstatning i henhold til lov om pakkereiser.

Det er beklagelig at klager sitter igjen med en følelse av «uthenging og fornedrelse av meg som person» etter hendelsen i skipets treningssenter.

RCC kan ikke tilby noen ren økonomisk kompensasjon i et slikt tilfelle.

En økonomisk kompensasjon kan kun tilbys i de tilfeller der gjesten har fått ekstra utgifter som følge av feil fra rederiet side eller at avtalte tjenester ikke er levert som avtalt. RCCL har tilbudt et gavekort som gir en rabatt på 30 % av en fremtidig reise.

Det vises for øvrig til RCCLs brev.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Fører mangler ved pakkereise til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke ble hentet som avtalt på hotellet.

Partene er til dels uenige om hvem som har ansvaret for at hendelsen i fitness senteret utviklet seg på en uheldig måte. Partene er videre til dels uenige om hva som skjedde i ettertid. Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger vanskelig for nemnda å ta stilling til dette.

RCCL har tilbudt klagerne en kompensasjon i form av gavekort på 30 % rabatt på ny reise. Det kan på bakgrunn av klagers erfaring være tvilsomt om klager ønsker ny reise med RCCL.

Nemnda anbefaler at klager alternativt gis en økonomisk kompensasjon på kr 5.000 Dersom klager velger økonomisk kompensasjon, bør gavekortet returneres.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis valget mellom det tilsendte gavekort og en økonomisk kompensasjon på kr 5.000.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.*