

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise fra Dubai. Krav om prisavslag og erstatning grunnet manglende transfer, problemer med hotell m.v.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

139/11

Tjenesteyter

RCCL

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 26.029

Saken gjelder:

Cruise fra Dubai. Krav om prisavslag og erstatning grunnet manglende transfer, problemer med hotell m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisefølget bestod av to bestemødre og fire barnebarn. Billettene inkluderte cruise, flybilletter, transfer, hotellutgifter, tips og skatter.

Transferbussen som skulle plukket klagerne opp på flyplassen og kjøre dem til hotellet kom ikke. Dette førte til stor usikkerhet og stress.

Klagerne tok til slutt taxi til hotellet.

På grunn av at klagerne reise med små barn var de helt avhengig av å komme til såkalte familieleiligheter, eventuelt naborom med direkte dør i mellom.

Dette ble tydelig sagt fra ved bestilling av reisen. Om dette ikke kunne bekreftes, burde det ha kommet helt klart frem ved bestillingen. Det gjorde det ikke.

Klager og tre av barnebarna var ikke booket inn på hotellet. Etter en god stund fikk alle likevel rom. Eneste løsningen var tre rom i tre forskjellige etasjer.

Dette var ikke på noen som helst måte en tilfredsstillende ordning, da ingen av barnebarna er over 18 år og egentlig ikke kan sove på eget rom.

Uten noen reelle alternativer valgte klagerne å godta tilbudet, men det gikk kraftig ut over nattesøvnen og førte til at ferien fikk en meget tøff start.

Transferbussen som skulle plukke klagerne opp på hotellet og kjøre til cruiseskipet kom ikke/ klagerne fikk ikke lov til å sitte på. Klagerne måtte jobbe hardt for å komme med en buss som gikk ned til kaianlegget.

Problemene forut for cruiset la en stor demper på utbyttet av selve cruiset.

Etter endt cruise var klagerne ikke på noen liste på transfer til flyplassen.

Da klagerne etter vel en times venting i solen fikk kontakt med informasjonen på båten, løste problemet seg.

Ved bestilling av reisen hadde Ticket opplyst at klagerne kunne sjekke inn bagasjen på flyplassen med en gang de kom dit om morgenen. Det viste seg ikke å være riktig. Resultatet ble at klagerne måtte bruke ekstra tid og penger på å finne alternativ oppbevaringssted for bagasjen.

Klager krever at RCCL betaler tilbake alt klagerne har betalt i forbindelse med transferbilletter samt utgifter til taxi. Det samme gjelder alle utgifter i forbindelse med hotellovernatting, samt utgifter til bagasjeoppbevaring.

I tillegg mener klager det er helt rimelig at 50 % av selve cruisebillettene også betales tilbake siden hele ferien i praksis i stor grad ble ødelagt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

RCCL har i det vesentlige anført:

RCCL beklager at transfertjenesten ikke fungerte i dette tilfellet. RCCL har tilbudt seg å refundere klagernes utgifter til taxi til hotellet.

Selve romfordelingen på hotellet er et internt anliggende som RCCL dessverre ikke kan påvirke ut over at en kan sende forespørsel til hotellet om at gjester eksempelvis ønsker rom ved siden av hverandre eller såkalte connecting-room.

Så vidt RCCL kan se av sine systemer så er det ikke blitt bekreftet til de reisende at de skulle få rom ved siden av hverandre eller connecting-room.

Hvorvidt det ble kommunisert til RCCL at det var ønskelig / et krav med rom ved siden av hverandre i forbindelse med hotellovernattingen kan RCCL dessverre verken bekrefte eller avkrefte. Det er imidlertid ganske sannsynlig at dette har blitt kommunisert til RCCL. Det vil i så fall være ganske sannsynlig at RCCL har bekreftet at ønsket var mottatt og dette ville bli viderebrakt hotellet. RCCL kan imidlertid aldri bekrefte noe 100 % på vegne av en samarbeidspartner ettersom «gjennomføringen» av et ønske vil være utenfor RCCLs kontroll.

RCCL har tilbudt seg å refundere klagernes direkte utgifter samt transfer.

Dette utgjør kr 1.405,20.

RCCL kan ikke se at klagerne er berettiget til noen kompensasjon i forbindelse med selve cruiset. Gjestene fikk videre det de hadde bestilt i forbindelse med overnatting før cruiset,

og RCCL kan derfor heller ikke se at de skal tilby noen økonomisk kompensasjon i denne sammenheng.

RCCL har forståelse for at starten på de reisendes cruise ble opplevd som stressende og beklager dette. RCCL mener imidlertid at så lenge alt tilsynelatende fungerte som det skulle når gjestene først kom om bord så er kravet på 23 616,51 alt for høyt. Kravet utgjør i overkant av 32 % av innbetalt pris for alle de reisende inklusive fly t/r, transfer, hotellovernatting og cruise.

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk transfer til hotellet.

Klagerne avhjalp til slutt selv mangelen ved å ta taxi. RCCL har tilbudt seg å erstatte taxiutgiftene.

Det står påstand mot påstand om klagerne var lovet rom ved siden av hverandre på hotellet. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at klagerne var lovet rom ved siden av hverandre eller connecting-room. Ved vurderingen legger nemnda vekt på at det er hotellet som fordeler rommene, og at reisebyrået / RCCL ikke kan love bestemt fordeling, beliggenhet på rom med mindre dette er avklart med hotellet. Nemnda legger videre vekt på at det ikke fremkommer noe om romplassering på de foreliggende bestillingsbekreftelser, eller i RCCLs bestillingssystem. Etter nemndas vurdering var det således ingen mangel ved reisen, noe avvik fra det avtalte, at klagerne ikke fikk rom ved siden av hverandre. Nemnda kan heller ikke se at selger / RCCL kan lastes for ikke å ha informert klagerne om dette ved bestilling av reisen.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde ved ankomst hotellet.

Nemnda legger på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at det ved ankomst hotellet ikke var reservert rom for fire personer i reisefølget.

Dette ble etter hvert ordnet opp i dette.

Det oppstod problemer med transferen fra hotellet til båten. Klagerne fikk ordnet opp i dette.

Det var ingen mangler ved selve cruiset.

RCCL har tilbudt å erstatte de utgifter klager ble påført samt refundere transferutgiftene. RCCL har redegjort for utgiftspostene. Nemnda anbefaler at disse utgiftene og transferutgiftene refunderes.

Nemnda kan ikke se at problemene med transferen og innsjekkingen på hotellet gir grunnlag for prisavslag. Øvrige forhold gir heller ikke grunnlag for prisavslag.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.