

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise, Adventure of the Seas, 13. - 28. August 2010. Tvist om flyreise var inkludert.

Dato

..

Saksnummer

216/10

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 36.333,79

Saken gjelder:

Cruise, Adventure of the Seas, 13. - 28. August 2010. Tvist om flyreise var inkludert.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt via RCCLs hjemmesider etter annonse i aviser og ukeblad i juni måned der det fremkommer at pris på pakken inkluderer både fly og cruise med angivelse av datoer for avreise fra Malaga.

Klager fikk umiddelbart bekreftelse på bestillingen og betalte kr 3.000 i depositum. Noen dager etter fikk han fullstendig bekreftelse på bestillingen med kort frist til å betale restbeløpet på kr 33. 333,79, til sammen kr 36. 333,79.

Etter dette ventet klager at flybillettene skulle komme, eller i alle fall et booking-nummer. Ca. en uke før avreise tok klager kontakt med RCCL via telefon. Han fikk til sin store forbauselse høre at, nei, flybilletter var ikke inkludert, men de kunne se om det var noe ledig og bestille om klager ville. Klager protesterte og viste til annonsen, men fikk til svar at dette ikke var noe vedkommende operatør kunne gjøre noe med. Klager måtte kjøpe flybilletter til kr 6.105.

Klager mener at annonsen er fullstendig villedende, og krever utgiftene til flytransport dekket.

RCCL har i det vesentlige anført:

RCCL hadde i sommer en annonsekampanje der de tilbød cruise med Adventure of the Seas. Avreisehavn for dette skipet var Malaga og kampanjen inkluderte også fly tur/retur Oslo-Malaga.

Klager gjorde sin reservasjon via RCCLs nettsider etter at han så annonsen.

Det er på RCCLs nettsider dessverre ikke mulig å bestille flyreise i tilknytning til cruise. RCCLs hjemmeside kan kun benyttes til å bestille selve cruiset.

Dette er bakgrunnen for at fly ikke ble reservert samtidig med at selve cruiset ble bestilt.

Det står i annonsen at man skal kontakte Royal Caribbean direkte, enten via telefon eller via mail for å gjøre en reservasjon. Det burde videre være klart at fly ikke var bestilt da det ikke var nevnt fly i forbindelse med bestillingsprosessen på RCCLs hjemmesider, og at det ikke stod noe om fly på bekreftelsen klager mottok på mail. Det var ikke laget noen spesiell bestillingskode i forbindelse med denne annonsen, og det var derfor heller ingen måte for RCCL å forstå at klagers bestilling gjort via hjemmesiden henviste til den aktuelle annonsen.

Klagers bestilling ble bekreftet den 25. juni med avreise 14. august. Klager sier at han ventet på bekreftelse på flybilletter etter at hans bestilling var bekreftet.

RCCL ble likevel ikke kontaktet angående dette før den 9. august - fem dager før avreise.

RCCL kan på bakgrunn av ovennevnte ikke se at de skal refundere kostnadene for flybilletter.

Nemnda bemerker:

RCCLs annonse har følgende overskrift:

PAKKETILBUD PÅ FLY OG CRUISE I MIDDELHAVET.

Oppgitt prisen var fra kr 7.765. Det heter videre at

Pakken inkluderer cruise, direktefly med Norwegian fra Oslo samt transport til og fra skipet.

Det fremgår av annonsen at tilbudet gjelder bl.a. avreise 14. august

Nederst i annonsen er opplyst:

For bestilling og mer informasjon kontakt ditt reisebyrå eller Royal Caribbean direkte: E-post: info@rccl.com Telefon 815 00 135 www.royalcaribbean.no

Annonsen henviser bl.a. direkte til RCCLs hjemmeside for bestilling, og nemnda kan vanskelig forstå at annonsen ikke inviterer til kjøp fra bl.a. hjemmesiden.

Klager bestilte reisen, med avreise 14. august på RCCLs hjemmeside, og betalte ca. kr 12.000 per person.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager måtte kunne gå ut fra at bestillingen og prisen/betalingen omfattet fly. Nemnda viser til den klare annonseteksten og til at klager har bestilt reise i henhold til annonsen.

Bestillingen gjaldt en av de annonserte avganger, og prisen lå godt over minstepris for pakken. Det kan etter nemndas vurdering ikke gå ut over klager at RCCLs bestillingssystem ikke kan håndtere egen annonsekampanje, og nemnda er av den oppfatning at avtalen som ble inngått inkluderer flyreise.

Nemnda anbefaler at klager refunderes utgifter til flybilletter med kr 6.105.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes kr 6.105.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.