

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kansellering av havner og endrede rutetider på deler av cruiset.

Dato

21.08.2018

Saksnummer

2018-01377

Tjenesteytere

RCL

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en utvendig lugar med balkong på cruiseskipet Allure of the Seas med avreise fra Fort Lauderdale i perioden 04.03.2018 - 11.03.2018. Totalpris kr. 22.300.

Klager kjøpte en pakke Fort Lauderdale - Nassau - St. Thomas - St. Maarten. Klager fikk ingen informasjon om hvorfor St. Maarten ble kansellert og rutetidene endret på deler av cruiset.

Klager krever prisavslag grunnet kansellering av St. Maarten og Nassau dag 1 fra kl. 07:00 - 14:00. Klager anløp Nassau på dag 7 lørdag 10.03.2018 ca. kl. 13:00 - 17:00. Klager fikk ingen mulighet til å delta på utflukter da de startet ca. kl. 09:00 om morgenen.

Klager forsøkte å bestille show ca. tre timer etter de kom om bord, men det var ingen ledige plasser grunnet forhåndsbestillinger på Internett.

Klager ønsket å se broen, fikk skriftlig beskjed om at kapteinen ønsket å møte han, men han kom ikke til avtalt tid. Det endte med at klager fikk avslag fra kapteinen da det var så mange som hadde bestilt besøk på broen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Endringene som ble gjort på reiseruten underveis på cruiset med Allure of the Seas med avreise 04.03.2018 ble gjort grunnet værforhold som var utenfor RCLs kontroll. Endringene ble foretatt av hensyn til både gjestenes og personalets sikkerhet. RCL

viser til sine Særskilte vilkår punkt 16 hvor de forbeholder seg retten til å foreta slike endringer. Vilkårene fremgår av klagers faktura.

RCL viser til e-post med Front Desk Manager på skipet hvor det fremgår at endringene ble gjort grunnet værforbehold. Følgende fremgår: "We had to change the itinerary due to weather conditions. On that time was a big storm coming from the Atlantic side so we needed to divert the ship to different ports of call."

På klagers billett fremgår følgende:

"Cruise Itinerary:

The Cruise itinerary may change as conditions warrant.

Prior To Boarding: For questions regarding itinerary changes due to weather or other current events visit the "Before You Board" section of our website.

Once Onboard: Refer to the ship's daily program for the latest updates."

RCL kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra RCL.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

I vedlegg til Confirmation Invoice datert 19. juni 2017 fremgår det følgende av punkt 16:

"16. Hva skjer dersom det blir forsinkelse, endring i pris eller reiserute?

Vi kan dessverre ikke garantere at skipene alltid anløper alle de annonserte havner, eller følger hver del av den annonserte reiseruten. Vi og skipets kaptein har rett til å utelate havner, anløpe andre havner, avvike fra den annonserte reiseruten eller bytte med et annet skip eller en annen havn. Vi er heller ikke ansvarlige for unnlattelse av å møte ankomst- og avreisetidene som er vist for havnene i denne katalogen. Endringer i reiseruten foretas vanligvis av hensyn til gjestenes interesse og sikkerhet, og det vil ikke bli gitt kompensasjon for dette. Vennligst vær oppmerksom på at opplysningene og prisene i denne katalogen kan være endret innen du bestiller din ferie. Du er selv ansvarlig for å sjekke alle detaljer rundt den valgte ferien med oss eller ditt reisebyrå når du bestiller."

Det er opplyst at ruteendringen skjedde fordi det var varslet storm, og at skipet av sikkerhetsmessige årsaker måtte endre rute for å unngå stormen. Skipet anløp St. Maarten, men da på en annen dag og et senere tidspunkt på dagen enn opprinnelig

oppsatt i reiseruten. Oppholdet på øya ble dermed forkortet slik at klageren ikke fikk deltatt på sightseeing.

Nemnda legger til grunn at de forbehold som er tatt i arrangørens reisevilkår dekker en slik situasjon som den beskrevne. Det er alltid kapteinen som avgjør hvilke havner det er trygt å anløpe ut fra en sikkerhetsvurdering. Etter nemndas syn gir dette ikke noe krav på prisavslag eller erstatning.

Det er videre klaget over at det ikke var mulig å besøke broen og over at underholdningen ombord var fullbooket allerede før klageren kom ombord. Det var mulig å booke plass på underholdningsarrangementene på internett. Det hadde mange av de medreisende gjort.

Nemnda kan forstå at klageren ble skuffet over at det ikke var mulig å besøke broen. Det er imidlertid kapteinen eller vakthavende offiser på broen som avgjør om et besøk på broen kan gjennomføres.

Det faktum at underholdningen var fullbooket kan etter nemndas syn heller ikke anses som en erstatningsbetingende mangel ved reisen. Onlinebooking gir passasjerene enkel oversikt over de forskjellige aktivitetene som foregår ombord. Nemnda forstår at det kan være en ulempe for passasjerer som ikke er på internett, men finner heller ikke i dette tilfellet at praksisen kan sies å utgjøre mangel ved reisen som det kan kreves erstatning eller prisavslag for.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)