

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise, St. Petersburg og Tallin 28. mai - 4. juni 2010.
Krav om refusjon av innbetalt beløp etter avbestilling.

Dato

..

Saksnummer

190/10

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr.28.840

Saken gjelder:

Cruise, St. Petersburg og Tallin 28. mai - 4. juni 2010. Krav om refusjon av innbetalt beløp etter avbestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

I forbindelse med feiring av klagers foreldres gullbryllup bestilte klager cruise for sine foreldre, seg selv og sin mann med Vision of the Seas fra Oslo 29. mai.

I begynnelsen av mai ble klager oppmerksom på at det hadde vært gjentatte utbrudd av Noro-Viruset om bord, og både smitteoverlegen i Oslo og Royal Caribbean Cruise Line advarte personer med kronisk sykdom å gjennomføre reisen.

Klagers far har Parkinsons sykdom. Hans lege frarådet ham å reise. Klagerne valgte da å avbestille hele reisen. Ved avbestillingen fikk klagerne beskjed om å ta dette opp med sitt forsikringsselskap. Dette har klagerne gjort og fått avslag da utbrudd av virus ikke dekkes av avbestillingsforsikringen.

RCCL har refundert utgiftene til en lugar. Klager mener at de har rett på refusjon av hele reisens pris. Klager viser til pakkereiseloven § 4-1 om vederlagsfri avbestilling ved force majeure.

RCCL har i det vesentlige anført:

Et virusutbrudd er et forhold som er utenfor Royal Caribbeans kontroll, og avbestillinger behandles i henhold til vanlige avbestillingsregler.

Klager har ikke bestilt noen form for avbestillingsbeskyttelse gjennom

Royal Caribbean. Så lenge avbestillingsbeskyttelse ikke er kjøpt gjennom

Royal Caribbean må klager kontakte sitt forsikringsselskap for å få dekket sine kostnader.

I dette tilfellet har klager gjort dette, forsikringsselskapet vil imidlertid ikke dekke klagers kostnader, i det deres forsikring kun dekker akutt sykdom, hvilket ikke er tilfelle i den saken. På bakgrunn av at forsikringsselskapet ikke vil dekke kostnader i forbindelse med avbestillingen så har Royal Caribbean valgt likevel å gi full refusjon for en lugar. Royal Caribbean er etter egen vurdering ikke pliktig til å gjøre dette, men har likevel valgt å refundere kostnader for en lugar på bakgrunn av innsendt legeerklæring Den andre lugaren, der klager og hennes mann skulle ha bodd, kunne ikke fremvise noen legeerklæring, og Royal Caribbean har derfor ikke refundert kostnader for denne lugaren. Royal Caribbean kan ikke vektlegge det faktum at reisen ble bestilt for å feire et gullbryllup.

Klager og hennes mann valgte selv ikke å reise på den planlagte turen.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, samt opplysninger fra andre klager vedrørende cruise med Vision of the Seas i perioden forut for klagerens cruise, til grunn at det hadde vært flere utbrudd av Noro virus om bord på skipet, og at mange passasjerer og mannskap ble syke. Dette til tross for at hele skipet ved flere anledninger var «vasket ned».

I henhold til pakkereiseloven § 5-1 kan kunden heve avtalen før pakkereisen tar til dersom det er klart at pakkereisen vil ha vesentlige mangler. Dersom kunden hever avtalen etter § 5-1, har kunden rett til straks å få tilbakebetalt samtlige beløp som er betalt i henhold til avtalen, jf. pakkereiseloven § 5-2.

Nemnda er av den oppfatning at det på tidspunktet for avbestillingen var klart at det var stor fare for at klagerne ville bli smittet dersom de reiste den 28. mai.

Etter nemndas vurdering er det å anse som en vesentlig mangel ved cruiset å bli utsatt for en slik fare. Nemnda bemerker i denne forbindelse at mangelbegrepet er objektivt, dvs at det er uten betydning om Royal Caribbean var skyld i mangelen eller ikke.

Etter nemndas vurdering hadde klager anledning til å heve avtalen.

Nemnda anbefaler at klager refunderes hele reisens pris.

Til fradrag går utbetalt beløp.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne refunderes hele reisens pris. Til fradrag går utbetalt beløp.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.