

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise, 20. - 29. mai 2010. Avbestilling av reise grunnet smitte om bord. Krav om refusjon av innbetalt beløp.

Dato

..

Saksnummer

120/10

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 4

Reisens pris: 35.980

Saken gjelder:

Cruise, 20. - 29. mai 2010. Avbestilling av reise grunnet smitte om bord.

Krav om refusjon av innbetalt beløp.

Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt den 12. april 2010. Etter bestilling av reisen ble det kjent gjennom media at det aktuelle cruiseskipet har blitt angrepet av Noro-viruset, og at det gjentatte ganger har blitt forsøkt rengjort og desinfisert uten nytte.

Et stort antall passasjerer har blitt syke med diaré og oppkast, og mange har blitt liggende i isolat på grunn av smittefaren. Det har videre kommet frem at reisearrangøren har vært kjent med problemene siden mars.

Dette var åpenbart informasjon som RCCL burde forstå var viktig for klagerne, og RCCL burde ha informert om dette ved bestilling av reisen.

Da cruiset ville ha vesentlige mangler, krevde klagerne i e-post av 20. mai å få heve avtalen i medhold av pakkereiseloven § 5-1. RCCL avslo dette.

Klagerne krever tilbakebetaling av kjøpte billetter med kr 35.979,64 minus tilbakebetalte skatter og avgifter på kr 5.567,64, restbeløp kr 30.412.

RCCL i det vesentlige anført:

Situasjonen som oppstod på Vision of the Seas er meget beklagelig, og RCCL har full forståelse for at dette var med på å skape usikkerhet rundt klagernes cruise i slutten av mai.

Da klagernes cruise ble bestilt i begynnelsen av april, var ikke RCCL kjent med situasjonen som senere oppstod. En lignende situasjon oppstod da Vision of the Seas seilte i Brasil tidligere i år (tidlig i mars 2010), men det ble gjennomført flere seilinger i mellom dette virusutbruddet og den 7. april da klagerne bestilte sitt cruise, og det var i den tid ikke gjester eller mannskap som ble syke om bord.

Videre er det også slik at et virusutbrudd om bord på et cruiseskip er et forhold som er helt utenfor RCCLs kontroll. RCCL deler derfor ikke klagers syn på at cruiset ville ha en mangel i henhold til lov om pakkereiser.

RCCL avslo klagernes krav om å heve kjøpet. RCCL har tilbakebetalt skatter og avgifter.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

RCCL har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne avgi uttalelse på bakgrunn av sakens foreliggende dokumenter.

Turarrangør plikter snarest mulig å opplyse om forhold han forstår eller bør forstå har betydning for den reisende, jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at skipet hadde gjennomført flere cruise uten problemer etter medio mars 2010.

Etter nemndas vurdering var det ved bestilling den 7. april, av cruise 20. mai, ikke grunn til å informere om problemene skipet hadde hatt i mars.

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

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.

Av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2. f) IV fremgår det at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter er av den oppfatning at smitte om bord som fører til at mange passasjerer og mannskap blir syke, må anses

som en mangel ved reisen. Smitten befant seg om bord til tross for at skipet var «vasket ned». Man må kunne forvente at det ikke er denne type smitte om bord på et cruiseskip, og det er et avvik fra det avtalte når slik smitte likevel forekommer. Mangelsbegrepet er objektivt, dvs at det rammet også forhold som faller utenfor arrangørens kontroll. Nemnda bemerker imidlertid at slik smitte det her er snakk om neppe ligger utenfor arrangørens kontroll.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det på bakgrunn av de mange sykdomstilfeller om bord på skipet var klart at pakkereisen ville ha vesentlige mangler.

Klagerne hadde således rett til å heve avtalen, jf pakkereiseloven § 5-1.

Flertallet anbefaler at resten av det innbetalte beløp, kr 30.412 tilbakebetales.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, påpeker at ikke alle ble syke. Etter mindretallets vurdering var det ved cruisets start ikke sannsynlighetsovervekt for at det ville bli en epidemi eller for at klagerne ville bli syke.

Mindretallet er således av den oppfatning at det forut for reisen ikke var klart at pakkereisen ville ha vesentlige mangler. Vilåårene for å heve reisen var etter dette ikke til stede.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes kr 30.412.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.