

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet sykdom på cruise og seteplassering på flyet.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01520

Tjenesteytere

Nordmanns-Reiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer fra Singapore til Hongkong med flyreise og hotell før og etter cruiset med Celebrity Millenium i perioden 27.02.2019 - 17.03.2019. Totalpris kr. 83.170.

De fikk ikke flyseter for en med lange ben som de bestilte og betalte ekstra for. Cruiset ble avbrutt og ødelagt i åtte dager pga. forgiftning om bord. Klagers ektefelle ble lagt i isolat i fire dager ombord. Sykdommen startet tre dager før isolat og varte en dag etter utskriving, totalt åtte dager.

Klager har lagt ved korrespondanse med Nordmanns-Reiser før reisen der ønskede seter for lange ben ble presisert. Comfort sone er ikke nevnt eller forklart fra Nordmanns-Reiser - kun setenummer i reiserute

Nordmanns-Reiser forklaringer etter at utreisen ble foretatt, hjalp ikke klager. Det var klager som forlangte at hjemturen skulle endres, noe som ikke var noe problem. Det fremgår på Finnairs nettsider at seter for lange ben er ved nødutganger, første rad og foran vegger.

Klager mener Nordmanns-Reiser har bestilt feil seter og ikke vil innrømme det. De setene klager fikk tildelt i Comfort sone hadde kun 8 cm mer benplass. De som satt i setene foran hadde muligheter for å legge ned seteryggen, noe som var meget ubehagelig for klager.

Klager hverken bestilte eller aksepterte seter i Comfort sone da det var ledige seter for lange ben ved nødutgang.

Klagers ektefelle ble syk 9. mars og oppsøkte legen på skipet 12. mars. Samme dag beordret legen henne til kun å oppholde seg i lugaren i isolat, jf. "medical report". Legen trodde sykdommen skulle vare ca. en dag til, men hun ble verre. "Medical report" er fra besøksdagen og klager fikk ingen ny dokumentasjon ved friskmelding. Klagers reisefølge ble muntlig utskrevet 16. mars. Sykdommen varte ca. åtte dager da hun trengte et par dager til å komme seg på. Forøvrig mener klager at isolatet var helt unødvendig da sykdommen ikke var smittsom.

Klager hevder at sykdommen/matforgiftningen skyldtes rederiet, da de ikke spiste noe utenom mat om bord og på utflukt arrangert av rederiet. Cruiset ble totalt ødelagt for begge to. Ansvar er rederiets når det gjelder cruiset og turoperatørens når det gjelder flyseter.

Klager krever et tilsvarende cruise inkludert flybilletter eller totalprisen for pakken på ca. kr. 83.000 refundert.

Refusjonen fra Europeiske var kun erstatning for tapte feriedager, kr. 2.000 pr dag pr person, totalt kr. 32.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk tilbud om Economy Comfort seter både i tilbudsfasen, bekreftelsen og på fakturaen. Ved aksept av tilbud og betaling av faktura har klager akseptert innholdet.

Nordmanns-Reiser viser til bekreftelsen fra Finnair som viser at klager har Comfort seter og at disse har bedre benplass. Etter ønske fra klager endret Nordmanns-Reiser retur setene fra Comfort klasse til Exit-seter som går under økonomi-klassen.

Nordmanns-Reiser kan ikke se at klager har krav på kompensasjon da de fikk tildelt de setene som ble bestilt og bekreftet.

Sykdom på reise anser Nordmanns-Reiser til å være en sak for reiseforsikringen og ikke en mangel.

Dokumentasjon fra rederiet viser isolasjon av en person i 46 timer. Klager mener de har fått ødelagt åtte dager hver og krever totalt hele pakken refundert.

Klager har fått tilbud om "Future Cruise Credit" fra rederiet tilsvarende tid en person i reisefølget var isolert. Dette tilbudet ble avslått av klager den 19. mars 2019. Dette tilbudet ble omgjort til en kontant utbetaling på kr. 4.000.

Sykdom på reise kan oppstå og Nordmanns-Reiser mener klager ikke har krav på ytterligere kompensasjon enn tilbudt av rederiet samt utbetaling fra reiseforsikringen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nordmanns-Reiser AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Klageren fikk ikke flyseter med maksimal benplass på utreisen. Seter med ekstra benplass på økonomiklasse er plassert ved nødutgangene. Så vidt nemnda kan forstå koster flyseter plassert ved nødutgangen kr. 824 i tillegg til ordinær betaling for reisen. Det fremgår av billetten at klageren fikk komfortseter, hvilket innebærer noe lengre benplass (ca. 8 cm) og en del ekstra goder. Ekstrabetaling for disse setene er etter hva nemnda forstår kr. 925 pr. sete. Differansen mellom de to alternativene er følgelig kr. 111 pr. sete.

Det er vanskelig for nemnda å fastslå hva slags kommunikasjon det var mellom arrangør og kunde når det gjaldt behov for benplass. Påstand står mot påstand. I et slikt tilfelle er det etter nemndas syn arrangøren som har bevisbyrden for hva som ble avtalt og at det som ble levert var i henhold til avtalen. Nemnda legger følgelig til grunn at klageren ikke fikk de flysetene han ønsket på utreisen, men at dette ble ordnet på hjemreisen. Prisdifferansen er slik det fremgår ovenfor, kr. 111 pr. sete i klagerens favør. Han har etter dette krav på å få refundert kr. 222 som var ekstrabetalingen for komfortsetene som ikke ble benyttet på hjemreisen.

Når det gjelder sykdom under cruiset, er det etter nemndas syn en forsikringssak. Det er kun i de tilfellene hvor det kan påvises at det har vært epidemilignende sykdomsutbrudd som cruiserederiet visste om på forhånd, at det kan komme på tale å anbefale at erstatning blir utbetalt. En slik situasjon forelå for noen år siden da det brøt ut norovirus

på et cruiseskip og passasjerer på flere påfølgende cruise ble syke. I den foreliggende sak er det ikke noen opplysninger som tilsier at det forelå en slik situasjon.

Det er opplyst at det er utbetalt kr. 32.000 fra forsikringsselskapet og kr. 4.000 fra cruiserederiet. Nemnda tar dette til etterretning, og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt refusjon ut over kr. 222 for flysetene.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir utbetalt kompensasjon ut over kr. 222 som utgjør differansen mellom komfortseter og flyseter plassert ved nødutgang.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)