

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise Oslo-Amsterdam-Oslo, 27. april - 1. mai 2010. Krav om erstatning som følge av at barn under 6 måneder ikke fikk være med.

Dato

..

Saksnummer

67/10

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 8

Reisens pris: kr 24.000

Saken gjelder:

Cruise Oslo-Amsterdam-Oslo, 27. april - 1. mai 2010. Krav om erstatning som følge av at barn under 6 måneder ikke fikk være med.

Klager har i det vesentlige anført:

Reise for to personer ble bestilt via internett den 12. april. Derneft ble det via telefon bestilt ytterligere 6 personer. En av disse en baby født 0.0.2009.

Barnets alder ble oppgitt ved bestilling. Klager betalte med kredittkort.

Påfølgende natt mottok klager en e-post med bl.a. reisevilkårene.

Ved en tilfeldighet oppdaget klager at det var en aldersgrense på 6 måneder for barn. Klager kontaktet RCCL. Han ønsket å gjennomføre reisen for alle. RCCL nektet babyen å være med til tross for at de hadde tatt i motbestillingen for babyen.

Reisefølget hadde ikke anledning til å avlyse cruiset, da de allerede hadde tatt seg ferie fra arbeid m.v.

Klager krever refusjon av kr 4.600, som er det beløp som er innbetalt for barnet og barnets mor.

RCCL har i det vesentlige anført:

Reservasjon for spedbarnet ble gjort på telefon, og det er korrekt som klager anfører at RCCLs reisekonsulent som tok i mot samtalen, ikke var oppmerksom på barnets alder og derfor ikke ga beskjed om at barnet ikke var gammel nok til å få tillatelse til å være med om bord.

RCCL tilbød kostnadsfri avbestilling for hele reisefølget. Hele reisefølget, minus spedbarnet og barnets mor reiste på cruiset. Kostnadene for barn og mor, kr 3.404,36, er refundert i sin helhet.

RCCL bestrider klagers krav om et kostnadsfritt nytt cruise.

Nemnda bemerker:

Ved en feil fra RCCLs side aksepterte de bestilling av reise for spedbarnet.

Nemnda tar til etterretning at RCCLs regelverk ikke tillater deltakelse fra så små barn. Dette fremkommer av vilkårene, og nemnda er enig i at RCCL hadde rett til å nekte barnet å være med.

RCCLs feil skapte imidlertid skuffelse og annerledes ferie enn planlagt for de øvrige av reisefølget, noe som etter nemndas vurdering gir grunnlag for erstatning for tort og svie på kr 2.500, jf pakkereiseloven § 6-4.

Klagerne har rett til refusjon av det beløp som ble betalt for mor og barnet.

Det er uklart for nemnda hvilket beløp dette er, da bestillingsbekreftelse / «Invoice» for mor og barn ikke er vedlagt. RCCLs feil bør ikke føre til øking av prisen for de som reiste.

Klagerne har for nemnda ikke opprettholdt sitt krav om kostnadsfritt nytt cruise. Nemnda bemerker for ordens skyld at nemnda er enig med RCCL at klagerne ikke ville ha rett til dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en erstatning for tort og svie på kr 2.500, og at de refunderes det beløp som er betalt for mor og barn.

Til fradrag går kr 3.404 som er utbetalt tidligere.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.