

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Full refusjon og kompensasjon da de ble satt i karantene fordi klagers sønn testet positivt på Covid-19 på cruise.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-01867

Tjenesteytere

RCL Cruises Ltd

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med RCL fra Roma om bord på Odyssey of the Seas i perioden 10.07.2022 - 19.07.2022. Totalpris 49 199 kroner.

Reisen ble bestilt hos Berg-Hansen Reisebureau AS som bekreftet innbetaling av depositumet den 29. mars 2022. Berg-Hansen Reisebureau sendte klager bekreftelsen fra RCL med lenke til deres reisebetingelser per e-post den 29. mars 2022 kl. 09:54.

Klagers 9 år gamle sønn testet positivt for korona og ble satt i karantene om bord i skipet sammen med faren i 5 dager. Klager har anført at det i henhold til skriv fra RCL som de fikk tilsendt fra Berg-Hansen Reisebureau Agder AS den 9 mars 2022 fremgikk det at de skulle få full refusjon for cruiseutgiftene ved sykdom om bord. Dette har klager ikke fått.

Faren satt fem dager i isolasjon sammen med sønnen, og moren satt tre dager i isolasjon på egen lugar. De regler RCL henviser til er ikke de samme regler som klager fikk oversendt fra Berg-Hansen Reisebureau på vegne av RCL den 29 mars 2022. Klager har lagt ved e-posten med vedlegget «COVID_19_Supplementary_Terms_and_Conditions» som i motsetning til det RCL sier i e-post av 28 september, viser at det skal gis full refusjon på prisen for cruiset for den syke pluss reisefølget;

"Sykdom ombord

Hvis du tester positivt for COVID-19 når du er ombord vil vi gi full refusjon på prisen for cruiset ditt for deg og ditt reisefølge, vi vil gi deg medisinsk behandling ombord og vil vi arrangere trygg karantene for deg og ditt reisefølge ved behov. Vi vil også arrangere din hjemreise og ditt reisefølges hjemreise. Vi vil betale rimelige kostnader for disse arrangementene. Vi oppfordrer deg sterkt til å tegne omfattende reiseforsikring for eventuelle tilleggskostnader i henhold til våre standard bestillingsbetingelser."

Klager ønsker vi å få klarhet i lovligheten av RCLs håndtering av passasjerer med Covid-19 på dette stadiet. Klager skriver at det ikke ser ut som om rutinene ble evaluert og tilpasset fortløpende. Det reklameres med at alle lugarer har frisk lufttilførsel slik at risikoen for smitte er minimal. Allikevel satte de barn uten særlige symptomer i karantene i en liten lugar på dekk 3 uten tilgang til frisk luft eller bevegelse, med vakter utenfor.

Klager ønsker også å få klarhet i hvorvidt annonseringen er villedende eller ulovlig med tanke på at det ikke fremkommer tydelig at barn blir satt i karantene uten særlige symptomer - og i motsetning til det som står i skrivet - uten mulighet til å avslutte cruiset og reise hjem eller bli satt i land. Klager ba om å bli satt i land på Mykonos, men vi fikk beskjed om at dette ikke gikk. På dette tidspunktet hadde allerede greske myndigheter endret innreisereglene, slik at turister med korona kunne reise inn i landet, og da uten 5 dagers karanteneplikt.

Klager fastholder sitt krav om full refusjon av alle utgifter som tidligere oppgitt. RCL henviser til forskjellige bestemmelser som sier at klager ikke har krav på refusjon, men klager forholder seg til oversendte vilkår mottatt per e-post fra Berg-Hansen Reisebureau av 29. mars 2022 hvor full refusjon fremgår.

Klager har anført at turen var et mareritt og mener det vil være urimelig å måtte akseptere noe annet enn full refusjon når det fremgår av vilkårene de mottok før avreise.

Klagers krav: Refusjon av "cruisefare" og utgifter til "roomservice"; 48 166 kroner + 1 033 kroner = 49 199 kroner, samt kompensasjon for tiden i karantene.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCL har anført at klager ved bestilling av ferien med Royal Caribbean Group, samtykket til bestillingsvilkårene hvor det fremgår at en proporsjonal refusjon skal gjøres for de som "fanger" COVID-19 om bord på fartøyet. RCL viser til "booking terms and conditions: We can refund all or part of the cruise price if you test positive for COVID-19 during the voyage."

RCL har tilbudt klager 174,79 kroner for "roomservice" utgiften og et prisavslag på 32 428,61 kroner, i tillegg til 5 004 kroner som de allerede har mottatt for en dag i isolasjon.

RCL anfører at beløpet de har tilbudt klager er rimelig og i tråd med bestillingsbetingelsene som klager godtok ved bestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra RCL Cruises Ltd.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med RCL fra Roma om bord på Odyssey of the Seas i perioden 10.07.2022 - 19.07.2022. Totalpris 49 199 kroner.

Reisen ble bestilt hos Berg-Hansen Reisebureau AS som bekreftet innbetaling av depositumet den 29. mars 2022. Berg-Hansen Reisebureau sendte klager bekreftelsen fra RCL med lenke til deres reisebetingelser per e-post den 29. mars 2022 kl. 09:54.

Klagers 9 år gamle sønn testet positivt for korona og ble satt i karantene om bord i skipet sammen med faren i 5 dager. Klager har anført at det i henhold til skriv fra RCL som de fikk tilsendt fra Berg-Hansen Reisebureau Agder AS den 29. mars 2022 fremgikk det at de skulle få full refusjon for cruiseutgiftene ved sykdom om bord.

RCL har tilbudt klager 174,79 kroner for "roomservice" utgiften og et prisavslag på 32 428,61 kroner, i tillegg til 5 004 kroner som de allerede har mottatt for en dag i isolasjon.

Klagers krav: Refusjon av "cruisefare" og utgifter til "roomservice"; 48 166 kroner + 1 033 kroner = 49 199 kroner, samt kompensasjon for tiden i karantene.

Det følger av vilkårene som er oversendt klager ved kjøp av pakkereiseavtalen at dersom vedkommende kommer i karantene på skipet, vil reiseutgiftene refunderes for hele reisefølget. Når det i ettertid er sendt over endrede vilkår om at hele eller kun deler av reisens utgifter refunderes, må dette være tjenesteyters risiko at dette ikke har blitt tilstrekkelig klarlagt for klager. Etter nemndas vurdering er dette en endring av vilkårene for den reisende som er av vesentlig betydning. Etter nemndas vurdering anbefales at klager får refundert sine fulle reiseutgifter.

Nemnda har ikke forutsetninger til å ta stilling til lovligheten av RCLs håndtering av passasjerer med Covid-19. Det vises til at nemndas behandling er skriftlig og en slik anførsel forutsetter muntlige forhandlinger og en bevistilgang. Klager anfører videre at annonseringen er villedende og ulovlig. Heller ikke denne anførselen er egnet for nemndsbehandling.

Nemnda anbefaler at det refunderes 49 199 kroner til klager. Klager har videre krevet erstatning/oppreisning for karanteneoppholdet. Nemnda mener det ikke er grunnlag for dette, all den tid klager får fullt medhold i sitt refusjonskrav. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)