

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet en rekke forhold ved cruiset.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

125/16P

Tjenesteyter

Royal Caribbean Cruises

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris grunnet en rekke forhold ved cruiset.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte et 3 netters Bahamas Cruise for 2 personer med Majesty of the Seas i perioden 22.04.2016 - 25.04.2016.

Klager har poengtert følgende:

Klager krever å få refundert hele reisens pris, totalt kr 7.000.

RCL har i det vesentlige anført:

Det er svært beklagelig at klager opplevde å bli mobbet om bord da slik oppførsel ikke er tolerert. Siden hendelsen ikke ble rapportert om bord, er det ikke mulig å ta dette direkte med personene det gjelder, men hendelsen er rapportert videre. Det er på bakgrunn av denne hendelsen RCL Cruises LTD ønsker å tilby en refusjon på 25% av grunnprisen. RCL har ikke tidligere mottatt klager på at gjester har følt seg mobbet fra ansatte om bord på RCL's skip. RCL vil refundere kr 48 som klager brukte i Dining Room da de ikke hadde fått informasjon om at brus ikke var inkludert i prisen. Dette er ikke noe RCL aktivt går ut og informerer sine gjester om og det kommer heller ikke tydelig frem på de norske hjemmesidene, noe som vil bli tatt videre med rett avdeling hos RCL.

Siden RCL er et Amerikansk rederi, tilkommer det alltid tips på alle varer om bord, også drikke. 18 % tips som legges på alle varer og tjenester om bord og går til for eksempel barpersonell. Driksen man betaler på forhånd går til de som er ansvarlig for lugaren og ansatte i restauranten, kelner og hovmester. Informasjon om dette fremgår på RCL's hjemmesider.

Ved å ringe eller sende e-post til RCL's kundesenter vil man kunne få svar på alle praktiske spørsmål om reisen, inkludert dette med bordplassering. Om man ikke har lagt inn et ønske

på sin bestilling om at man ønsker et bord for to personer, blir man mest sannsynligvis plassert ved et stort bord da de fleste bordene i restauranten er store. Et ønske om bordstørrelse må rettes mot kundesenteret før avreise.

Dersom klager hadde opplyst at temperaturen i lugaren ikke var som den skulle, ville en fra personalet kommet på inspeksjon. Problemet hadde blitt ordnet eller de hadde flyttet klager til en annen lugar. Det er slik RCL håndterer problemer som oppstår med lugarer etc. ombord på seilingene. Det samme gjelder skadedyr i lugaren.

Informasjon om antrekk ligger på nettsidene under «Nyttig informasjon», punkt 2. Og under «Spørsmål og svar».

RCL påpeker at flere av sakene klager kommenterer, mest sannsynligvis ville blitt løst ombord dersom de hadde gitt beskjed mens de var om bord på cruiseskipet og gitt RCL en mulighet til å rette opp. Men dette valgte klager ikke å gjøre da de antok at det ikke lot seg gjøre. Siden klager ikke rapporterte noe om bord har RCL svært lite «bevis» for disse hendelsene fra RCL's/skipet sin side.

Når det gjelder røyking på lugaren. RCL cruises LTD en policy at det ikke er lov å røyke i lugarene og det har ikke blitt rapportert at noen har røyket på lugarer i nærheten av lugar 2143 som klager bodde på. Alle gjestene går gjennom sikkerhetskontroll før de sjekker inn på skipene og de har narkotikahunder i innsjekkingsområdet.

Refusjonen på 1.267 er utbetalt til klager, noe som tilsvarer 25 % per person av klagers cruisepris, noe som utgjør kr 609,50 per person. I beregningen av cruiseprisen er skatter, avgifter og tips til personalet ombord trukket fra.

RCL kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra RCL.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det klages over en rekke forskjellige forhold, hvorav det alvorligste er anførselen om at klageren ble mobbet i det området av skipet hvor passasjerene kommer om bord. Rederiet har på bakgrunn av klagen tatt dette svært alvorlig og har rapportert dette til skipet.

Når det gjelder en del av de andre punktene i klagen, blant annet for høy temperatur i lugaren, bråk i felles- og lugarområde, uforsiktig håndtering av bagasje, lite mat til middag samt anførselen om at det ble røkt hasj i nærheten av lugaren og om at klageren ble bitt av lopper, ble dette ikke tatt opp om bord. Rederiet informerer om at det er narkotikahunder plassert der bagasje blir sjekket inn. Hadde det faktisk at klageren mener at hun ble bitt av lopper blitt tatt opp, anfører rederiet at hun ville ha fått en annen lugar. Nemnda legger dette til grunn. Begrunnelsen for ikke å ta problemet opp kan etter dette ikke føre frem.

At mange virksomheter holder stengt på en søndag burde være allmenn kjent og kan ikke være noe en reisearrangør bør informere om.

De øvrige klagepunktene finner nemnda ikke kan føre frem. Alle punktene er behandlet på arrangørens nettsider, og det som fremgår der er en del av den inngåtte avtale.

Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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.