

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise, Splendour if the Seas, 22. - 29. august 2009. Krav om prisavslag grunnet manglende tilgjengelighet for funksjonshemmet m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

150/10

### Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: RCCL

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr.33.295

### Saken gjelder:

Cruise, Splendour if the Seas, 22. - 29. august 2009. Krav om prisavslag grunnet manglende tilgjengelighet for funksjonshemmet m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte opprinnelig cruiset fra RCCLs Miami kontor. Ved bestillingen opplyste klager at hun skulle reise sammen med sin mor som var eldre og funksjonshemmet. Moren trengte høy toalettstol, egnet dusj m.v. Moren brukte rullestol og trengte assistanse ved ombordstigning. Agenten informerte henne om at de måtte bestille en familiesuite.

Bestillingen ble senere overført til Norge, og kontoret i Norge bekreftet det ekstra utstyret samt rullestolassistanse.

Klagerne fikk ikke lovet assistanse ved ombordstigningen. Dusjen var ikke egnet, og det ekstra toalettsetet kunne ikke benyttes. Klager oppdaget også at det fantes egne lugarer for funksjonshemmede. Disse lugarene var opptatt.

Klagers mor kunne ikke være med på utfluktene, da ingen av bussene kunne benyttes av klagers mor.

Klagers mor trengte legehjelp om bord. Klager er ikke fornøyd med tilbudet de fikk, og prisen var alt for høy.

Klager har ikke fremsatt noe konkret krav, men nemnda forsår henne slik at hun krever kompensasjon/prisavslag.

### **RCCL har i det vesentlige anført:**

Da bestillingen ble overført fra hovedkontoret i Miami, USA til kontoret i Oslo, var det ingen merknader om at en person var bevegelseshemmet.

Da bestillingen ble gjort i Miami, kjenner ikke RCCL i Oslo til alt som er sagt mellom konsulenten og klager.

Klager var i kontakt med RCCLs representant i Norge.

Representanten ble informert om at klagers mor ville ha med egen rullestol, og representanten spurte om det var behov for spesiell assistanse.

Klager hadde svart at det ikke var nødvendig da moren bare hadde problemer med å gå lange avstander, og at rullestolen kunne plasseres utenfor lugaren.

Det er beklagelig at ingen av toalettsetene passet klagers mor. Det er ikke opplyst hvorfor de ikke passet. RCCL har ikke tidligere mottatt tilsvarende tilbakemeldinger.

Utflukter er også tilgjengelig for gjester med bevegelseshemninger. Antall utflukter er imidlertid begrenset, delvis på grunn av type utflukt og delvis på grunn av begrenset antall busser med tilgjengelighet for rullestolbrukere. Utfluktene arrangeres ikke av RCCL men kjøpes inn på de forekjellige destinasjoner.

### **Nemnda bemerker:**

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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Partene har delvis motstridende oppfatning av hva som ble sagt og lovet ved bestilling av reisen. Nemnda kan ikke se bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse men finner ikke sannsynliggjort at RCCL kan lastes for denne.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager fikk lugar i henhold til det avtalte. Den tildelte lugar gir således ikke grunn til prisavslag/kompensasjon.

Klager var ikke lovet sightseeing med buss som var egnet for bevegelseshemmende. Det var således ikke noe avvik fra det avtalte at bussene ikke var egnet for bevegelseshemmede.

For så vidt angår legetilbudet om bord, har ikke nemnda forutsetninger for å vurdere dette. Prisingen av legetjenestene faller utenfor nemndas kompetanseområde.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

## **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.*