

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Cruise i Middelhavet, 28. juni - 5. juli 2009. Manglende oppfølging ved sykdom/død.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

264/09

### Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: RCCL

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 28.347

### Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet, 28. juni - 5. juli 2009. Manglende oppfølging ved sykdom/død.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers mann ble akutt syk den 30. juni mens skipet lå i havn i Napoli.

Han ble undersøkt av lege om bord og ble anbefalt på det sterkeste av skipets lege å gå i land for en grundigere undersøkelse på sykehus. Klager og mannen ble fraktet til et lokalt sykehus. Klagers datter ble igjen i båten.

Da de forlot båten, fikk de med Care Team-Landing Letter med tlf nr klager skulle ringe for kontakt med rederiets representant i Napoli som skulle bistå dem.

Det var ingen landskoder verken til nummeret i Italia eller de mange representantene i USA.

Klager klarte omsider å finne ut av dette og kom i kontakt med rederiets agent om kvelden. Han forsikret at han skulle komme til sykehuset neste morgen for å bistå dem. De trengte hjelp både med språk og kultur, ingen snakket engelsk og sykehusforholdene var svært annerledes enn i Norge. Dette utenom det rent menneskelige.

Agenten kom ikke til tross for at klager ringte ham minst to ganger.

Siste gang var han svært irritert og fortalte klager at han var en opptatt mann, og at klager burde la ham få gjøre jobben sin.

Agenten tok kontakt med klager to dager senere, tre timer etter at klagers mann døde. Da ble klager oppsøkt av to personer fra et lokalt begravelsesbyrå.

De var sendt av RCCLs agent. Han snakket via deres mobil.

Han ønsket svært gjerne å bistå klager og ba henne signere papirer på italiensk som hans representanter hadde med. Disse personene oppsøkte klager flere ganger de to neste dagene, både på sykehuset og på hotellet, hele tiden med agenten per mobil.

Klagers datter, som var igjen på skipet, ble oppringt fra resepsjonen og bedt om å rydde lugaren.

I elleve tiden samme kveld som de forlot skipet, ble klager oppringt og informert om at bagasjen ville bli satt av i Barcelona. Derfra måtte klager ordne og betale transporten hjem selv. Da skipet ankom Barcelona, fikk klagers reisefølge opplyst at rederiet skulle ordne med bagasjen helt hjem til døren. Da klager kom hjem, var det ingen som visste noe om bagasjen. Det viste seg etter undersøkelser at bagasjen var sendt til rederiets hovedkontor i Miami. Etter mye om og men, der klager bl.a. måtte skrive innhold med priser i tre koffertyper, kom bagasjen den 31. juli.

Det er ingen som kan lastes for at klagers mann døde. Likevel mener klager at RCCL bør gi en kompensasjon for totalt manglende oppfølging, direkte feilinformasjon og for å ha mennesker i sin tjeneste som forsøker å utnytte en svært vanskelig situasjon.

Klager ble mandag den 11. januar 2010 for første gang kontaktet av RCCL.

Vedkommende beklaget alle de uheldige omstendigheter ved reisen.

Han ønsket å forlike saken før saken kom opp i nemnda. Han tilbød klager å få tilbakebetalt halve reisen. Klager sa at hun måtte tenke på dette.

Klager har kommet til at hun ønsker å høre fra en uavhengig part om det virkelig er mulig/lovlig av et profilert, verdensomspennende foretak å behandle kunder på denne måten.

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

RCCL er enig i mye av det klager skriver. Jobben som ble gjort fra Royal Caribbean sin side var ikke god nok.

Agentens håndtering av situasjonen var svært klanderverdig. I denne saken har det skjedd brudd på agentens arbeidsbestemmelser på flere punkter, og det beklager Royal Caribbean sterkt.

Når det gjelder telefonnummeret som var opplyst på brevet klager mottok fra skipet, så er det indikert med adresse under at dette er et amerikansk telefonnummer. RCCL ser imidlertid at det burde fremgå klarere at dette er et amerikansk nummer, og det burde ha stått hvilken landskode som skulle brukes.

RCCL har prosedyrer som går ut på at personalet ikke skal pakke gjestenes eiendeler. Dersom det er mulighet for at medreisende/familie gjør dette, så må RCCL be om det. RCCL beklager at dette ble opplevet som feil.

Det er meget beklagelig at bagasjen etter endt cruise ble sendt til Royal Caribbeans kontor i Miami og ikke direkte hjem til Norge som det ble avtalt at det skulle gjøres. Dette skyldtes mest sannsynlig en kommunikasjonsfeil mellom skipets ansatte og ansatte på land.

RCCL ser at det er flere ting som kunne vært gjort annerledes i denne saken.

RCCL vil ta de nødvendige skritt for å forbedre rutinene, både med informasjon og fremtreden av RCCLs representanter.

Royal Caribbean tilbyr å refundere 50 % av innbetalt cruise.

### **Nemnda bemerker:**

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av den faktiske situasjonen.

Den er ikke bestridt av RCCL, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. RCCL har beklaget det som skjedde og har erkjent at flere ting kunne vært gjort annerledes.

Turarrangør plikter å hjelpe reisende i ekstraordinære situasjonen.

Hjelpen vil avhenge av situasjonen og behovet. For så vidt angår sykdom, må det forventes at turarrangør er behjelpelig med å kontakte lege.

Den videre medisinske oppfølging må foretas av helsepersonell.

Har man reiseforsikring, vil forsikringsselskapet følge opp på dette stadium.

Det var vanskelig å komme i kontakt med RCCLs agent, og agenten ytet ikke noe hjelp.

Nemnda er enig med partene i at agenten opptrådte kritikkverdig.

Nemnda har etter omstendighetene ikke noe å innvende til at skipets personale ikke ryddet lugaren. Måten klagers datter ble bedt om å gjøre det på, kan imidlertid spørsmålsstilles. Det er for øvrig uklart hvilken oppfølging datteren fikk.

Nemnda antar at hun fikk hjelp av klagers vennepar.

Når en avbryter en reise, vil det være vanlig at en selv sørger for sin bagasje. Nemnda er i dette tilfellet enig i at det var uheldig at det ble gitt motstridende opplysninger. Det måtte uansett være feil sende bagasjen til Miami.

Nemnda er av den oppfatning at RCCL i dette tilfellet ikke har fulgt klager opp på en tilfredsstillende måte, og mener at klager har rett til erstatning for tort og svie, jf pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale kompensasjon ut over den refusjon av halve reisens pris slik RCCL har tilbudt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale kompensasjon ut over det som er tilbudt av RCCL

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.*