

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglede rabatt ved bestilling.

Dato

..

Saksnummer

32/14P

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Reisemål: USA, Miami

Antall reisende: 1

Reisens pris: 3.122,-

Tidsrom: 130114 - 170114

Saken gjelder:

Saken gjelder manglede rabatt ved bestilling.

Klager anfører:

RCCL har en medlemsklubb Crown & Anchor som kan sammenlignes med fly og hotellers fordelsprogrammer for dem som reiser ofte. Den 22. desember 2013 kl. 00.10 bestilte klageren et cruise med Majesty of the Seas på www.rccl.com.

For dette cruiset var det annonsert en kvartalsrabatt på kr 430,-, noe man skulle oppnå ved å skrive inn sitt medlemsnummer samt en rabattkode under bestillingsprosessen. Klageren fulgte prosedyren, men fikk ingen rabatt. Da det var kort tid til cruiset, måtte hele cruiset betales innen 24 timer i henhold til RCCL's særskilte vilkår på www.rccl.com. Det var ikke mulig å kontakte RCCL's salgskontor, som ikke holdt åpent. For å være sikker på å få den oppgitte prisen betalte klageren inn hele beløpet, men sendte neste dag en mail hvor han forklarte saken. Etter flere purringer fikk han et svar som gikk ut på at «week-end special discount» og rabattene ikke kunne kombineres. Klageren kan ikke forstå at dette er riktig. Han reiste ikke i week-enden, men fra mandag til fredag.

Klageren opprettholder sitt krav om å få den annonserte kvartalsrabatten på kr 430,-, samt en passende kompensasjon på kr 1.000,- for omkostninger.

Selskapet RCCL viser til at det under bestillingsprosessen på nettstedet har blitt opplyst om en week-end spesialpris. Det fremkommer av bekreftelsen at det ligger en rabatt inne i bestillingen. Kvartalsrabatten kan ikke kombineres med andre rabatter, slik det fremkommer av vilkårene for kvartalsrabatt.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

RCCL har ikke benektet at det på deres nettsider var annonsert en kvartalsrabatt på kr 430,- hvis bestilleren oppga sitt medlemsnummer og en rabattkode. Prisen på klagerens reise ble imidlertid ikke endret etter at han hadde fulgt prosedyrene. Som nærmere gjennomgått ovenfor, betalte han for å sikre seg mot at prisen gikk opp, men sendte så snart RCCL's kontor åpnet en mail hvor han påpekte at han hadde betalt for mye. Dette imøtegikk imidlertid etter noen tid arrangøren, som hevdet at han hadde fått en week-end rabatt, til tross for at han ikke reiste i week-enden.

Av den vedlagte Confirmation Invoice fremgår det intet om at klageren har kjøpt en rabattert reise. Det står tvert imot i øverste boks, siste linje «Restrictions Discount». I tredje boks linje 2 står det «Weekend Special 0,00».

Etter dette kan nemnda ikke se av fakturaen at klageren har fått den rabatten som ble annonsert på nettsidene og som da inngår som en del av avtalen, jfr. Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 2. Nemnda anbefaler derfor at han gis en kompensasjon på kr 430.-, som er den kvartalsrabatten han gikk glipp av. Noe grunnlag for ytterligere erstatning kan ikke sees å foreligge.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr 430,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.