

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon for tre bestillinger da en 15-åring ble nektet boarding på cruise med RCL fordi han ikke hadde 2 vaksiner i koronasertifikatet.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-01248

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for åtte personer på 3 bestillinger, hotell 1. natt i Roma, deretter cruise, 7 Night Greece & Italy med Odyssey Of The Seas med Royal Caribbean Cruise Line fra Roma i perioden 18.06.2022 - 26.06.2022. Totalpris 8 personer 151 921 kroner.

Klager har anført at tre av åtte i reisefølget ble nektet boarding på cruiseskipet i Roma pga. manglende fullvaksinering av klagers yngste sønn på 15 år som hadde 1 av 2 vaksiner i koronasertifikatet. Faren og den eldre broren, nå 21 år, ble heller ikke sjekket inn i tide før båten stoppet boarding. Resten av reisefølget fikk ingen varsel fra cruiseselskapet om at boarding var stoppet og skipet skulle seile selv om de var sjekket inn og ventet på den andre siden av sperrebåndet. Klager skriver at de ventet på at cruiseselskapet skulle sjekke inn de tre siste i reisefølget før de gikk om bord. Cruiseselskapets representanter i innsjekkingen brukte over 1,5 time på å vurdere om vedkommende tilfredsstilte kravene eller ikke.

Klager har anført at det på billetten de fikk tilsendt av cruiseselskapet står at alle over 16 må vise koronasertifikat. Klager har videre anført at det på appen som klager ble bedt om å laste ned av cruiseselskapet for å holde seg oppdatert til enhver tid, og der boardingkortene og vaksine dokumenter skulle lastes opp, står det at uvaksinerte fra to år og oppover må ha ekstra tester underveis. Dette står også på boardingpassene til alle i reisefølget. Dette var krav klager var innstilt på å etterleve. Alle i reisefølget ble testet før avreise på Flesland. På internettsidene til cruiseselskapet står det en blanding av terminologien "up to date" "considered vaccinated" og "unvaccinated" når det gjelder testkrav før og underveis. De nektet imidlertid å slippe noen om bord som var i denne kategorien, selv om de hadde et testregime og prosedyre for disse personene. Klager mener at det er urimelig at de skulle kunne forstå at dette var tilfelle basert på

tilgjengelig informasjon fra cruiseselskapet og at selskapet derfor har gitt klager feil/ utilstrekkelig informasjon som førte til at reisen ble avbrutt.

Klager har videre anført at Ving skriver at de resterende i reisefølget valgte å ikke reise. Klager mener at dette er urimelig å hevde siden de reiste som en stor familie på åtte, to tvillingsøstre med sine familier. Bestillingene var delt i tre av praktiske hensyn med tanke på økonomi, kredittgrenser på kredittkort og lugarvalg. Klager finner at det er urimelig å forvente at en mor på en bestilling skal forlate sitt barn og resterende familie på en annen bestilling i Roma uten bagasje, hotell eller billett til hjemreisen. For resten av reisefølget ville denne turen, om de hadde fått tid til å vurdere en eventuell boarding, blitt en særdeles amputert og negativ opplevelse. Reisefølget fikk ingen reell mulighet til å vurdere en eventuell reise for 5 av 8 personer på grunn av kaos og svært lang behandlingstid av boarding for de tre i følget.

Klagers krav: Refusjon av cruiset for alle de 8 i reisefølget, dekning av ekstra hotell for natten de måtte bli i Roma og fly fra Roma til Norge dagen etter. Samt dekning for koronatest på utreise. Totalt 182 914 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisene for 8 personer, fordelt på 3 lugarer ble bestilt hos Ving den 12.04.2022.

Ving har anført at man fra 12 år anses som voksen hos RCL og at voksne må være fullvaksinerte på cruise med RCL fra Roma. Da Ving snakket med klager per telefon etter reisen, ble Ving fortalt at resten av reisefølget ikke ville reise da den ene bookingen med 15-åringen ikke fikk gå om bord fordi han ikke var fullvaksinert.

Ving mener de har opprettholdt sin informasjonsplikt og forklart hva som er nødvendig og hvilke krav som gjelder for å reise på cruise. I pandemitiden har Ving vært veldig nøye med å informere sine gjester og i hele perioden har de hatt gjeldende informasjon på www.ving.no med dato for siste oppdatering. Dette har ligget på Vings førsteside og blitt kontinuerlig oppdatert. I denne informasjonen har det også ligget lenker til det enkelte cruiseselskap.

Ving viser også til klagers billett der telefonnummer til Ving fremgår. Ving kan nås hele døgnet, alle dager i uken. På billetten fremgår også viktig informasjon om rederiets tilleggsvilkår knyttet til Covid-19-situasjonen og at man ved å bestille cruiset, bekrefter at man har lest og akseptert rederiets vilkår. Selv om Ving har en vakttelefon som er åpent 24 timer i døgnet og informasjon om denne ligger på reisebeviset, så ville ikke dette ha hjulpet familien som ikke fikk gå om bord. Cruiserederiene er meget bestemte i sine retningslinjer for sine gjester og helt ufravikelige i sine krav for å gå ombord.

50 dager før avreise ble det sendt en lenke til de reisende med viktig informasjon om cruiset under lenken "Viktig å vite om cruise". Her fremgikk flere henvisninger til lenker. Ut over Vings reisevilkår for cruise, gjelder også rederienes egne vilkår. For mer informasjon, ble de reisende henvist til å lese avsnittet "Viktig å vite" og Reisevilkår samt på det aktuelle rederiets hjemmeside.

Den 24.05.2022 sendte Ving følgende informasjon til klager:

"Innreiseinformasjon om Covid19 for deg som reiser med barn i alderen 12-17 år.

Rederiene har ulike regler, så det er derfor viktig at du leser nøye gjennom hva som gjelder for din reise. Vi gjør deg oppmerksom på at det kan kreves et koronasertifikat for at reisen skal kunne gjennomføres. Andre innreisekrav som krav om antigen/PCR-test, munnbind, reiseforsikring og helseerklæring kan forekomme.

Det kan innebære at rederiet krever et annet antall doser eller benytter andre aldersintervaller for at du skal anses som fullvaksinert enn hva som gjelder i Norge.

Vi ber deg derfor om å leses nøye rederiets vilkår og helsekrav, samt være ekstra oppmerksom på hva som gjelder for mindreårige som er med på din bestilling.

Innreisekrav og vilkår kan endres, og det er derfor viktig at du holder deg oppdatert via rederiets hjemmeside om hva som gjelder for din reise. Her finner du viktig informasjon fra rederiet ditt før cruiset."

Den 04.06.2022 sendte Ving informasjon til klager hvor Ving både henviser til UD's nettsider, informasjon på appen Reiseklar og informasjon om cruiset med henvisning til rederiets regler.

RCL har informert om at følgende ble sendt klager per e-post den 04.06.2022: «An Update to Your Healthy Sailing Protocols

Rome Departures Sailing Protocols

We can't wait for you to join us on our sailing. Please note, the following information is only for guests departing from Rome (Civitavecchia), Italy. Due to the fluidity of this situation, our protocols are subject to change, and we are committed to keeping you informed if they do. Some destinations we visit require additional testing and may have restrictions for guests who are not up-to-date with their vaccines. As a result, we strongly recommend getting your booster before your cruise, if eligible.

Visit this link for additional details & save it for future reference.

Vaccination and Testing

Requirements

Vaccination

All guests 12 and older must be fully vaccinated, having received their final dose no less than 14 days prior to sailing. For our sailings departing from Italy, guests who have received vaccines not approved by the European Medicines Agency (EMA) will be considered unvaccinated.

Additionally, for the purpose of our sailing, to be considered up-to-date, guests must have received all doses in their vaccine series and have received their booster if the second vaccine was administered over 270 days (9 months) ago.

Children aged 5 to 11 are not required to be vaccinated. However, kids who have been fully vaccinated may present proof and follow the protocols for vaccinated guests. Children with one dose of a vaccine do not count as fully vaccinated for the purpose of our sailing.”

På Vings nettsider under «Nyttig informasjon om cruiset» fremgår følgende på lenken [Cruise med Royal Caribbean International - nyttig informasjon | Ving](#)
«Driften om bord og enkelte fasiliteter kan være tilpasset gjeldende Covid-19-restriksjoner. Tilpasningen skjer etter retningslinjer fra lokale myndigheter samt de enkelte rederienes sikkerhetsregler, for å ivareta størst mulig sikkerhet for deg som gjest på skipet. For eksempel kan reiseruten bli endret på kort varsel, buffeen kan byttes ut med enkeltporsjoner eller retter fra meny. Enkelte fasiliteter kan være tilpasset/begrenset eller stengt i visse perioder (f.eks. spa, spabehandlinger, basseng, barneklubb, barneaktiviteter, treningsstudio etc.).

Vi vil også gjøre deg oppmerksom på at det kan kreves dokumentasjon på at du har Covid-19-vaksiner for at du skal kunne gjennomføre reisen/cruiset. Andre krav som antigen-/PCR-test, innreisekrav, munnbind, helseattest samt reiseforsikring kan også forekomme. Det kan innebære at rederiet krever et annet antall doser eller benytter andre aldersintervaller for at du skal anses som fullvaksinert enn hva som gjelder i Norge. Vi ber deg derfor om å lese nøye rederiets vilkår og helsekrav, samt være ekstra oppmerksom på hva som gjelder for mindreårige som er med på din bestilling. Siden de ulike rederiene følger forskriftene til de lokale myndigheter, kan det være obligatorisk å kjøpe utflukter for å kunne gå i land på de forskjellige anløpsstedene.

Utgiftene til eventuelle sertifikat, PCR-tester eller andre tester, forsikringer, utflukter og helseattester inngår ikke i reisens pris, men betales av den reisende.

Samtlige vilkår og innreisekrav kan bli endret, og det er derfor viktig at du holder deg oppdatert via rederiets hjemmeside om hva som gjelder for din reise.»

Ving har på vegne av denne gruppen vært i kontakt med rederiet som har refundert skatter og avgifter samt tilleggskjøp i «cruiseplanner» tilbake til gjestene som ikke fikk reist på grunn av manglende dokumentasjon.

Ving har betalt for cruisene overfor cruiseselskapet og kan ikke se at klager er berettiget til ytterligere kompensasjon. Klager har ikke oppfylt sin plikt til med å ha rett dokumentasjon for reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for åtte personer på 3 bestillinger, hotell 1. natt i Roma, deretter cruise, 7 Night Greece & Italy med Odyssey Of The Seas med Royal Caribbean Cruise Line fra Roma i perioden 18.06.2022 - 26.06.2022. Totalpris 8 personer 151 921 kroner.

Klager har anført at tre av åtte i reisefølget ble nektet boarding på cruiseskipet i Roma pga. manglende fullvaksinering av klagers yngste sønn på 15 år som hadde 1 av 2 vaksiner i koronasertifikatet. Dette resulterte i at ingen i reisefølget dro på cruiset.

Klagers krav: Refusjon av cruiset for 8 personer, dekning av ekstra hotell for natten de måtte bli i Roma og fly fra Roma til Norge dagen etter. Samt dekning for koronatest på utreisen. Totalt 182 914 kroner.

Ving har på vegne av denne gruppen vært i kontakt med rederiet som har refundert skatter og avgifter samt tilleggskjøp i «cruiseplanner» tilbake til gjestene som ikke fikk reist på grunn av manglende dokumentasjon.

Ving har som reiseselskap en informasjonsplikt for å sørge for at de reisende har den informasjonen de trenger for sin reise.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, reisebransjens representanter og nemndas leder, mener Ving har opprettholdt sin informasjonsplikt og forklart hva som er nødvendig og hvilke krav som gjelder for å reise på cruise, samt informert om at rederienes retningslinjer for korona kan endres fort og være ulik fra rederi til rederi. Det forhold at klager ikke har tatt de nødvendige forholdsregler for å få ombordstigning som følge av en manglende koronavaksine, kan ikke tjenesteyter bære ansvaret for. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener informasjonen som ble gitt på forhånd om vaksinering er forvirrende, men informasjonen som fremgår av RCL sin reiseapp er naturlig å lese som at også ikke-vaksinerte kunne reise, så sant de tok nødvendige pålagte tester innen én dag før avreise. Det samme slås også fast i informasjonen fra RCL om kravet til vaksinering. I denne informasjonen fremgår det tydelig at det ikke lenger er nødvendig med fullvaksinering annet enn ved seilinger fra Australia og Singapore, samt ved transatlantiske seilinger. Av koronasertifikatet til 15-åringen som ble nektet ombordstigning fremgår det at han har tatt én av to vaksiner, og at den første gjelder til ut i september 2022, det vil si etter reisetidspunktet. Han er med andre ord vaksinert, men ikke fullvaksinert i henhold til definisjonene som RCL viser til.

Etter mindretallets mening må derfor klager med reisefølge ha krav på erstatning for alle utgifter de ble pålagt grunnet feilaktig nektet ombordstigning, jf. § 32, inkludert hjemreise, jf. § 30".

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet under dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)