

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise i Middelhavet, 29. mai - 5. juni 2010. Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordsting.

Dato

..

Saksnummer

222/10

Tjenesteyter

RCL Cruises Ltd

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCL Cruises Ltd

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 25.500

Saken gjelder:

Cruise i Middelhavet, 29. mai - 5. juni 2010. Krav om kompensasjon grunnet nektet ombordsting.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble nektet delta på cruiset fordi klagers kone, som var gravid, ikke hadde med helseattest.

Krav om helseattest ved gravides reiser på skip har vært fullstendig ukjent for klagerne. De er ikke kjent med at andre krever dette. Unntak gjelder for flyselskap, og da helt mot slutten av svangerskapet. Det var ikke gitt informasjon om et slikt krav på forhånd.

Klagers kone var i svangerskapets 2. trimester, hvor risikoen for komplikasjoner er lavest.

Helseattest ble fremskaffet, men klagerne fikk ikke komme om bord selv om skipet fortsatt lå fortøyd til kai. Langangen var trukket halvveis opp.

Klagerne måtte ta fly fra Roma til Sicilia for å gå om bord der. RCCL har erstattet klagernes utgifter. De har videre gitt en kompensasjon på 2.500 kroner.

Klagerne krever en kompensasjon på 10.000 kroner. De krever forsinkelsesrente fra 2. august 2010.

Det vises for øvrig til klagers brev.

RCCL har i det vesentlige anført:

Det fremgår av RCCLs hjemmeside og i katalogen under «Viktig informasjon» at gravide må ha helseattest. Reisende plikter å sette seg inn i reisebestemmelsene i forbindelse med bestilling av reise, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.2.

Klagerne ble avvist pga manglende helseattest.

Bestemmelser fra havnemyndighetene gjorde at klagerne ikke kunne komme om bord etter at helseattest var fremskaffet. RCCL har gitt refusjon på kr 9.263 for ekstra utgifter klagerne hadde i forbindelse med overnatting og transport til neste ankomsthavn, samt refusjon for ubenyttede cruisedager. Videre er de tilbudt en ytterligere kompensasjon på kr 2.500 samt et gavekort som gir en rabatt på 25 % av selve cruiseprisen.

RCCL kan ikke se at det er grunnlag for en kompensasjon på 10.000 kroner.

Det vises for øvrig til RCCLs brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs katalog m.v.

Avtalen omfatter også arrangørens eventuelle individuelle betingelser, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2. Ved kjøp av en reise er det naturlig nok begrenset hva som kan gis av informasjon. Nemnda er av den oppfatning at opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v. er bindende for kunden selv om kunden ikke var i besittelse av katalog m.v. på bestillingstidspunktet. Forutsetningen er imidlertid at kunden har hatt mulighet til å gjøre seg kjent med informasjonen før reisen tar til.

I henhold til pakkereiseloven § 3-3 skal arrangøren før avtale inngås informere kunden om bl.a. «helsemessige formaliteter». Det følger videre av alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1 at arrangøren snarest mulig skal opplyse om forhold han forstår, eller bør forstå, har betydning for den reisende.

Følgende fremgår i RCCLs katalog / hjemmeside under «Viktig informasjon»:

22. Stilles det formelle krav til helsetilstand?

Oppsøk din fastlege å be om råd og informasjon om de nyeste helsekravene for alle reisemål som er oppført i denne katalogen. Du er selv ansvarlig for at alle vaksinasjonspapirer er i orden. Er du gravid kan du reise på cruise frem til du er i uke 23 av svangerskapet. Har du kommet inn i uke 24 i svangerskapet, kan du dessverre ikke reise på cruise. Gravide må uansett ha med seg legeerklæring, skrevet på engelsk hvor legen opplyser om hvor langt i svangerskapet man er, samt at man er i bra form og det ikke er noe høy risiko ved svangerskapet.

Det fremkommer klart av bestemmelsen at gravide må ha med seg legeerklæring med spesifisert innhold. Selv om kravet muligens er mer omfattende enn det som er vanlig, er det ikke overraskende at RCCL har bestemmelser om gravide på cruiset. Det er også kjent fra for

eksempel flyreiser. Den gravide reisende har således foranledning til å sjekke om det gjelder spesielle bestemmelser for den gravide.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at RCCL har gitt tilstrekkelig informasjon om kravet til legeattest. Det fremgår ikke av vilkårene hvilke konsekvenser det har om man ikke har med slik attest.

Klager hadde ikke spesifisert legeattest. Hun ble nektet ombordstigning.

Nemnda er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at RCCLs håndtering av situasjonen var lite fleksibel. RCCL har dekket klagerens ekstraavgifter samt refundert ubenyttede cruisedager. De har videre tilbudt ytterligere kompensasjon på 2 500 kroner, samt et gavekort. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale ytterligere kompensasjon. Dersom erstatningen/kompensasjonen ikke er utbetalt, anbefale det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.