

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og erstatning for diverse utgifter i forbindelse med cruise i Middelhavet.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

197/14P

Tjenesteyter

RCCL

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris og erstatning for diverse utgifter i forbindelse med cruise i Middelhavet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne og deres familier var med i et reisefølge på totalt 14 personer og skulle på et cruise i det vestre Middelhavet med båten Liberty of the Seas med utreise fra Barcelona. Det var mye rot og mange henvendelser i forbindelse med bestillingen av cruiset fordi de som følge av en feil fra RCCL's side ble nedgradert fra juniorsuiter til balkonglugarer. Som kompensasjon mottok de et gavekort.

Problemene fortsatte imidlertid da de kom om bord i båten. Bestillingene til reisefølget var linket til hverandre slik at de alle skulle få sitte sammen i hovedrestauranten. To i reisefølget (av en familie på fire) var blitt splittet fra resten av gruppen. De var plassert på et annet bord i en annen etasje, til et helt annet klokkeslett. Etter mye frem og tilbake fikk de ordnet dette, ved å plassere to ekstra stoler rundt bordet, noe som gjorde det mye trangere. De ble fortalt at de ikke hadde bord til så mange som 14. De hadde ikke fått informasjon om at det var innført røykeforbud på balkongene i lugarene. Den eneste grunnen til at de hadde bestilt lugarer med balkonger var for å kunne røyke der. De ble i stedet henvist til små områder der det var trangt om plassen og lite hyggelig å stå.

Under cruiset måtte de utallige ganger henvende seg til «Guest relations» for å ordne opp i feil og mangler i forhold til det de hadde bestilt og betalt for og det de kjøpte om bord.

Dette gjaldt blant annet feil ved bestilling av jordbær og kaker til lugarene, for sen leveranse etter stryking av klær, manglene barnemenyer, rot med restaurantregninger, rot og feil med spillkort og kreditter for barna og med de voksnes seapass. Generelt var servicenivået og standarden langt fra det de tidligere har opplevd på cruise. De mange problemene gikk spesielt utover to av barna som har ADHD og Aspergers syndrom. For disse ble det mange

raseriutbrudd og mye frustrasjon på grunn av alle feilene. Manglende forutsigbarhet i forhold til aktiviteter og det de hadde planlagt å gjøre medførte et redusert utbytte av cruiset både for barna og de voksne.

Klagerne krever refusjon av deres utgifter for selve cruiset pålydende kr 60.642, flybilletter pålydende kr.15.771, hotellovernattinger før og etter cruise grunnet flyavganger pålydende kr 18.500, samt refusjon av bestilte jordbær og kaker pålydende totalt kr 841. Totalt refusjonskrav er kr 95.754 for begge familiene.

RCCL har i det vesentlige anført:

RCCL beklager at klagerne cruise ikke innfridde deres forventninger. Det har vært sviktende service både fra personalet i restaurantene og personalet ved lugarene. RCCL har full forståelse for at ferien ikke ble som forventet når klagerne gjentatte ganger måtte henvende seg til guest relations for å rette opp i feil og mangler.

Når det gjelder endringer i sonene for røykeforbud om bord så trådte disse i kraft den 1. januar 2014. For de av RCCLs gjester som hadde bestilt deres cruise før 5. september 2013 ble det informert om denne endringen ved e-post. Endringen fremgår også under «Viktig informasjon» på nettsidene.

Som følge av problemene klagerne opplevde om bord på dette cruiset har RCCL tilbudt en kompensasjon i form av en rabatt på et fremtidig cruise tilsvarende 25% av prisen som ble betalt for cruiset de dro på den 29. juni 2014. I tillegg har RCCL tilbudt en såkalt Onboard Credit i form av 100 USD pr. person til hver av de 5 personene i reisefølget som skulle på cruise med RCCL i september 2014. Utgiftene til jordbær og sjokoladekaker vil RCCL refundere til klagerne.

Siden saken er gått til Pakkereisenemnda for vurdering, har en utbetaling ennå ikke skjedd. RCCL vil eventuelt vurdere å omgjøre tilbudt Onboard Credit til utbetalt kompensasjon når nemnda har tatt stilling til saken.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det oppsto en rekke forviklinger rundt bestillingen av cruiset. I utgangspunktet bestilte klagerne juniorsuiter. På grunn av en feil fra arrangørens side fikk de ikke det. Forholdet ble etter det som opplyses i dokumentene gjort opp ved et gavekort fra RCCL pålydende kr 26.747. Klagen gjelder etter dette forskjellige forhold som skjedde under cruiset.

Klageren har anført at klagerne ikke ville ha bestilt lugarer med balkong hvis de hadde visst at det var innført røykeforbud på balkongene fra og med 1. januar 2014. Arrangøren anfører at alle som hadde bestilt reise før røykeforbudet ble innført, ble varslet om dette ved egen

mail. Forbudet fremgår nå av arrangørens alminnelige vilkår. Arrangøren kan imidlertid ikke fremvise kopi av mailene. Det er arrangøren som har bevisbyrden i et tilfelle som dette. Nemnda legger derfor til grunn at klagerne ikke ble varslet om røykeforbudet og først ble gjort kjent med dette etter at de kom om bord. Slik nemnda ser det, er det, til tross for røykeforbudet, så mange fordeler med en utvendig lugar med balkong at klagerne ikke kan gis medhold i at mellomlegget mellom en slik lugar og en innvendig lugar skal refunderes.

Klagerne bestilte og betalte for kaker og frukt i forbindelse med en fødselsdag før de kom om bord. Beløpet de betalte er partene enige om var kr 841. Det som var bestilt ble ikke levert i henhold til bestillingen. Dette er begge parter enige om, slik at beløpet er tilbudt refundert.

Nemnda legger til grunn at klagerne ut over dette hadde en rekke uheldige erfaringer om bord på skipet. Det var problemer med å få sitte sammen ved middagene, problemer med leveranser av stryketøy, problemer med kreditering av spillekort samt problemer med et sea pass. I tillegg var det uhøflig betjening i spisesalen og lugarbetjening som gjorde en lettvint jobb. De fikk ikke utlevert barneprogram og de fikk ikke levert billetter til utflukter de hadde bestilt, til lugaren, men måtte henvende seg i resepsjonen. De oppdaget også at det ble trukket beløp fra on-board kredittkortet som ikke vedkom dem. Alt dette førte til en rekke samtaler med resepsjonen og lite feriefølelse. Slik nemnda leser korrespondansen fra arrangøren, innrømmes det fra arrangørens side langt på vei at det var mye å sette fingeren på på dette cruiset.

Klagerne har erfaring fra tidligere cruise med samme selskap. De har alltid tidligere vært fornøyd. Opplevelsen denne gangen var så dårlig at det etter deres syn vanskelig kalles for en ferie. Klagerne krever derfor at kjøpet heves og at de får tilbakebetalt alle utgifter til flyreise, hotell og cruise. Arrangøren har tilbudt seg å tilbakebetale kr 841, samt et gavekort på 25% av cruisets andel av kostnadene ved ferien på et fremtidig cruise.

Nemnda legger til grunn at cruiset led av en rekke mangler som gjorde at det ikke ble noen hyggelig ferie. Slik nemnda ser det, er manglene ikke tilstrekkelig til å anbefale at kjøpet heves. Spørsmålet blir så hvor stort prisavslag manglene bør føre til. Nemnda er enig med klagerne i at det tilbudet som er fremsatt av arrangøren ikke er tilfredsstillende kompensasjon, idet tilbudet forutsetter at klagerne bestiller et nytt cruise med RCCL, noe de ikke er innstilt på.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få et prisavslag på kr 30.000 samt kr 841 tilbakebetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 30.000, samt at kr 841 tilbakebetales.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.