

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise, Liberty of the Seas, 6. - 15. November 2009.
Krav om prisavslag grunnet bortkommet bagasje.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

11/10

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 5

Reisens pris: 107.350

Saken gjelder:

Cruise, Liberty of the Seas, 6. - 15. November 2009. Krav om prisavslag grunnet bortkommet bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde sammen med fire venninner bestilt cruise fra Miami.

Første natten skulle de overnatte på hotell Wyndham Miami Airport.

Ved ankomst hotellet viste det seg at det kun var reservert to rom, og at hotellet ikke hadde noen rom de kunne innkvartere tre personer i. Etter noe frem og tilbake ble løsningen at klagerne måtte få et rom til. Klager ble installert på dette rommet.

I forbindelse med innsjekkingen fikk klagerne utlevert et skriv der rutinene for transport til båten dagen etter, av bagasje og klagerne selv, var beskrevet.

Klagerne ble instruert om å la den merkede bagasjen stå ferdig på hotellrommet for avhenting og transport til båten.

Klagers koffert kom ikke med båten. Den ble heller ikke ettersendt den uken cruiset varte.

Dette skapte store problemer for klager og hennes medreisende.

Mye tid gikk med til å finne frem alternative klær og utbyttet av cruiset ble forringet.

Klager krever et prisavslag på kr 50.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

RCCL har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har RCCL i det vesentlige anført:

Når det gjelder hotellbestillingen på hotell Wyndham Miami Airport så var denne bestillingen i utgangspunktet korrekt. Hva som er bakgrunnen for at klagerne ikke fikk rom som bestilt er vanskelig å si. Det er uansett meget beklagelig at klagerne ikke fikk de rommene som var bestilt. Videre er det meget mulig at dette også var bakgrunnen til at en koffert ble stående igjen på hotellet ved avreise.

Det er ikke åpenbart at gjestene ikke har fått den vare de har betalt for.

Det er heller ikke åpenbart at det er Royal Caribbean som er skyld i at bagasjen ikke kom med skipet.

Reisefølget bestod av fem personer. Det var kun klagers koffert som ikke kom med skipet. Royal Caribbean finner kravet urimelig høyt. Royal Caribbean har tilbudt klager 15 % rabatt på nytt cruise.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

RCCL har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og saken behandles ut fra sakens foreliggende opplysninger.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt, jf pakkereiseloven § 6-1.

Det var en mangel ved reisen at klager ikke fikk hotellrom som avtalt i Miami.

Det var videre en mangel ved reisen at klagers bagasje ikke kom med skipet.

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.

Mangelen ved hotellet ble avhjulpet ved at klager fikk et annet rom. RCCL har i ettertid betalt for dette. Etter nemndas vurdering ble problemene ved hotellet avhjulpet på en slik måte at det ikke gir grunnlag for prisavslag.

Klagers bagasje nådde aldri frem til skipet. Dette skapte problemer for klager.

Det gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Den manglende bagasje førte også til at klager ble påført ekstra utgifter.

Hun har rett til å få sitt økonomiske tap dekket, jf pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda anbefaler at klager gis prisavslag og erstatning på til sammen 7.500 kroner. Dette kommer i tillegg til kr 713 som tidligere er utbetalt.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en er av den oppfatning at klagers problemer ikke gir grunnlag for prisavslag eller erstatning for hennes medreisende.

Det var ikke mangler ved deres reise. At de ble berørt av klagers problemer, gir etter nemndas vurdering ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis prisavslag og erstatning på 7.500 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.