

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise, Voyager of the Seas, 9. - 15. Mai 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende barnevakttilbud til funksjonshemmet.

Dato

..

Saksnummer

215/10

Tjenesteyter

RCCL/Formidler Berg-Hansen Reisebureau

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL/Formidler Berg-Hansen Reisebureau

Antall reisende: 6+4

Reisens pris: kr 111.251

Saken gjelder:

Cruise, Voyager of the Seas, 9. - 15. Mai 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende barnevakttilbud til funksjonshemmet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med barn og barnebarn. Klagers datterdatter på fire år er CP handikappet.

Da klagerne ankom Barcelona, gikk klager og hans datter til frontdesken om bord for å ordne med barnevakt til datterdatteren. De bestilte barnevakt hver kveld.

Tilbudet om barnevakt var en av grunnene for at en slik ferieform ble valgt.

Det ville være en stor avlastning for hele familien.

Klagers sønn gikk ca. tre timer senere til frontdesken for å bestille barnevakt til sin sønn på 2 ½ år. Han fikk samme kveld beskjed om at de hadde fått barnevakt tre kvelder. Klagers datter hørte ingenting.

Neste dag gikk klagers datter ned til frontdesken for å høre hvor mange kvelder de hadde fått barnevakt. De fikk da opplyst at det ikke var ledig noen barnevakt under hele cruiset, og at det var «først til mølla»-prinsippet som var gjeldende.

Dette stemte ikke da klagers sønn hadde bestilt senere. RCCL var ikke interessert i å finne noen løsning for klagerne. Dette fikk klagerne bekreftet senere i uken da klagers sønn tilbød sin søster å overta barnevakten deres en kveld.

Da dette ble tatt opp med personene i frontdesken, fikk de beskjed om at dette ikke var mulig. Etter mange og lange diskusjoner ga de seg til slutt og barnevakten satt hos datterdatteren denne kvelden.

Det er svært kjedelig å oppleve forskjellsbehandling på nært hold.

Familier med funksjonshemmede barn har en tøff hverdag, og for å unngå slike ting som dette opplyste klager om alle forhold før de dro.

Klager er av den oppfatning at det her foreligger en klar diskriminering av en funksjonshemmet. Klagerne ber om en prisreduksjon for de mange ulempene de hadde som følge av dette.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Berg-Hansen har i det vesentlige anført:

Berg-Hansen har i denne saken bare vært en formidler mellom kunden og cruiseselskapet.

RCCL har i det vesentlige anført:

Barnevakttjenesten om bord er tilgjengelig på alle RCCLs skip. Dette er en tjeneste med begrenset kapasitet. RCCL har dessverre ikke anledning til å tilby dette til alle som spør. Barnevakttjenesten tilbys fortløpende til de gjester som forespør om dette. RCCL må imidlertid på et visst tidspunkt måtte svare negativt på slike forespørsler da det kun er et visst antall personer om bord som benyttes som barnevakter og disse kan kun ha ansvar for et visst antall barn til enhver tid.

Klager skriver at barnevakttjeneste ble tilbudt en familie i samme reisefølge og at denne familie var i kontakt med RCCLs guest relation desk på et senere tidspunkt enn hva som var tilfelle for klagers datter. Skipets egen logg bekrefter at dette også ble kommunisert fra klagerne om bord. Eksakt hva som har skjedd i dette tilfellet, hvorfor det eventuelt er blitt ledig på et senere tidspunkt, vites dessverre ikke.

Det kan selvfølgelig være en menneskelig feil. Det kan også være at andre gjester som tidligere har fått bekreftet at de fikk barnevakttjeneste om bord, enten har kansellert dette igjen eller endret tidspunkt for tjenesten.

RCCL kan ikke se at skipets personale på noen som helst måte har opptrådt på en diskriminerende måte, og kan dessverre ikke tilby noen form for kompensasjon. RCCL beklager sterkt at klagerne oppfattet situasjonen som at de ble utsatt for en diskriminerende behandling.

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at barnevakttjenesten er begrenset, og at det gjelder et «først til mølla»-prinsipp. Det er videre enighet om at klagers datter, som henvendte seg på et tidligere tidspunkt enn sin bror, ikke fikk barnevakt, mens broren fikk barnevakt. RCCL har ikke

kunnet si noe sikkert om hvorfor dette har skjedd. RCCL har for øvrig ikke redegjort for antall barnevakter, når bestillinger ble foretatt eller hvorledes situasjonen var på det tidspunkt klagers datter bestilte.

RCCL har ikke kommentert klagers beskrivelse av situasjonen da klagers sønn ønsket å overlate «sin» barnevakt til søsteren. Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Nemnda har på bakgrunn av de foreliggende opplysninger forståelse for at klager sitter igjen med inntrykket av at datterdatteren har blitt diskriminert.

Om dette er tilfellet, eller om det beror på uheldige omstendigheter, er vanskelig for nemnda å ha noen formening om.

Nemnda er imidlertid av den oppfatning at det var en mangel ved reisen at klagers datterdatter ikke fikk barnevakt i det nemnda finner det sannsynlig at hun hadde rett til dette ut fra «først til mølla»-prinsippet. Denne mangelen førte til skuffelse og ulempe for klagerne. Nemnda er av den oppfatning at forholdet gir grunnlag for erstatning for tort og svie etter pakkereiseloven § 6-4 annet ledd.

Nemnda anbefaler at kompensasjonen settes til 5.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på 5.000 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.