

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om å få beholde avtalt pris på cruise etter betaling av depositum eller rabatt på annet cruise. RCL skylder feil i reservasjonssystem og har gitt klager en høyere pris.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01509

Tjenesteytere

RCL

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en bestilling av en fremtidig pakkereise for tre personer med Oasis of the Seas cruise fra Cape Liberty, "7 NIGHT PERFECT DAY BAHAMAS" CRUISE, TL-1718 Star Loft Suite, med avgang 21.07.2023 - 28.07.2023. Totalpris 12 508 kroner.

Klager anfører at RCL endret prisen på cruiset over 24 timer etter at bestillingen ble bekreftet.

Klager bestilte cruiset 30.07.2022 og depositumet på 6 000 kroner ble innbetalt og reisen bekreftet lørdag 30.07.2022 kl. 22:07.

Tirsdag 02.08.2022 kl. 23:44 sendte RCL en e-post til klager hvor de viser til at prisen klager fikk da bestillingen ble foretatt er korrigert. Hvis klager aksepterte ny pris, som klager skriver at de per 03.08.2022 kl. 10:30 ennå ikke hadde fått, ville de få 500 dollar i onboard credit. Hvis klager ikke aksepterte ny pris, vil reisen kanselleres og depositum tilbakebetales. I e-posten står det videre at klager må kontakte RCL innen fredag 5. august, ellers vil bookingen kanselleres automatisk.

Klager ringte 03.08 kl. 10:02 og godtok ikke det skriftlige tilbudet fra RCL, da klager mener det ikke står i forhold til reisens verdi. Videre endret RCL prisen på reisen over 2 døgn etter bestillingen ble foretatt, inkludert 2 fulle arbeidsdager.

Per telefon foreslo klager to alternativ til minnelig løsning der eksisterende bestilling ble kansellert, og klager kompenseres i tilknytning til en annen bestilling gjort hos RCL. Løsningsforslag 1: Bookingen kanselleres. Tilbudt kompensasjon på 500 dollar onboard credit overføres til en annen booking gjort hos RCL.

Løsningsforslag 2: Bookingen kanselleres. Klager tilbys en gratis oppgradering fra innsidekabin til balkongkabin på en annen booking gjort hos RCL.

RCL aksepterte ingen av disse løsningsforslagene, og viser til e-posten av 02.08.2022.

Klager har anført at de tok kontakt med RCL per telefon, men at de ikke fikk tilsendt ny pris da klager sa at de ikke aksepterte deres første tilbud. Senere har RCL kansellert reisen og betalt tilbake depositumet uten å sende klager ny pris skriftlig eller spørre om klager ønsket å opprettholde bestillingen. Klager har bemerket at Pakkereisenemnda og klager har fått et tilsvarende fra RCL som ikke besvarer klagen i sin helhet. Klager har forståelse for at selskap som RCL kan oppleve tekniske feil i sine systemer, men reagerer på at det tok relativt lang tid til å rette feilen og sende klager informasjon om ny pris. Klager mener RCL har utøvd arroganse ovenfor Pakkereisenemnda og klager som kunde.

Klagers krav: RCL anerkjenner pris på bestillingstidspunktet;

Alt. 1. Pris oppgitt på bestillingsinformasjonen hos RCL 03.08.2022 (ref screenshot)

Alt. 2: Gratis kansellering, samt 500 USD onboard credit på en annen bestilling.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

RCL anfører at de avdekket en feil i sitt reservasjonssystem som viste priser til feil, sterkt nedsatte priser for visse valutaer.

Endringer og feil oppstår av og til, og RCL forbeholder seg retten til å korrigere feil i både annonserte og bekreftede priser. RCL anfører at mens de løste feilen i sitt system, måtte de gi gjester som hadde bestilt reise en mulighet til å kansellere reservasjonen med feil priser eller fortsette med riktige priser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra RCL Cruises Ltd Norway.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en bestilling av en fremtidig pakkereise for tre personer med Oasis of the Seas cruise fra Cape Liberty, "7 NIGHT PERFECT DAY BAHAMAS" CRUISE, TL-1718 Star Loft Suite, med avgang 21.07.2023 - 28.07.2023. Totalpris 12 508 kroner.

Klager bestilte cruiset 30.07.2022 og depositumet på 6 000 kroner ble innbetalt og reisen bekreftet lørdag 30.07.2022 kl. 22:07.

Tirsdag 02.08.2022 kl. 23:44 sendte RCL en e-post til klager hvor de viste til at prisen klager fikk da bestillingen ble foretatt var korrigert. Hvis klager aksepterte ny pris, som klager skriver at de per 03.08.2022 kl. 10:30 ennå ikke hadde fått, ville de få 500 dollar i onboard credit. Hvis klager ikke aksepterte ny pris, ville reisen kanselleres og depositum tilbakebetales. I e-posten står det videre at klager måtte kontakte RCL innen fredag 5.

august, ellers ville bookingen automatisk bli kansellert. I etterkant kansellerte RLC reisen og refunderte innbetalt depositum.

Klagers krav: RCL anerkjenner pris på bestillingstidspunktet;

Alt. 1. Pris oppgitt på bestillingsinformasjonen hos RCL 03.08.2022 (ref screenshot)

Alt. 2: Gratis kansellering, samt 500 USD onboard credit på en annen bestilling.

Ved en teknisk feil fikk klager bestilt en reise til en feil pris. For nemnda fremstår det som åpenbart at klager burde forstått at en slik type reise som han bestilte, ikke stemmer med prisen som ble tilbudt og senere akseptert. Det vises spesielt til type reise og reisetidspunkt. Selv om RCL har tatt forbehold om prisendring i sine vilkår, er ikke prisendringen som her gjøres i tråd med pakkereiseloven § 19. Det er i denne bestemmelsen ikke hjemlet prisendringer pga. tekniske feil. Avbestillingsreglene i pakkereiseloven § 23 er heller ikke oppfylt. Pakkereiseloven er ufravikelig etter § 3 og kan ikke fravikes til ugunst for forbrukeren.

Det følger av avtaleloven § 32 at feilskrift eller lignende feiltagelse fra en part ikke binder denne dersom den andre parten forstod eller burde ha forstått feilen. Det følger av lovkommentaren til Pakkereiseloven av Rolf Forsdahl s. 31 at dette prinsippet i avtaleloven § 32 må kunne videreføres ved anvendelse av pakkereiseloven § 3, men at bevisbyrden for at den reisende forstod eller måtte forstå at det forelå en feil påhviler arrangøren. Slik nemnda vurderer saken må klager ha forstått at prisen han aksepterte var feil. Dette på grunn av at tilbudt og akseptert pris var så langt fra reell pris. Det er sånn sett ikke feil etter avtalensloven § 32 at RCL går fra sitt opprinnelige tilbud. Nemnda bemerker at måten RCL handler på, er i strid med pakkellovens bestemmelser ved at de kansellerte reisen og ga kunden svært kort frist for å ta stilling til dette. Klager fikk heller ikke et nytt pristilbud. Dette synes nemnda er ekstra grovt. RCL oppfordres til å endre sine rutiner med hensyn til kundebehandling når en slik situasjon oppstår. Uansett mener nemnda at klager pga. RCL sine feil, har kommet opp i en uheldig situasjon.

Pakkereisenemnda anbefaler at RCL iht. god forretningsskikk gir klager et bedre tilbud og i tillegg opprettholder tilbudet på 500 dollar i gavekort ved bestilling av eventuell ny reise.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)