

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om å få beholde avtalt pris på cruiset etter å ha betalt hele reisens pris. RCL skylder feil i reservasjonssystem og har gitt klager en høyere pris.

### Dato

12.01.2023

### Saksnummer

2022-03035

### Tjenesteytere

RCL Cruises Ltd

## Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder bestilling av en fremtidig pakkereise for to voksne og to barn, et 7 døgns cruise med skipet MS Symphony of the Seas, "7-night Eastern Caribbean & Perfect Day cruise", GS-6254 Grand Suite - 1 Bedroom, fra 18. februar 2023. Totalpris 17 859 kroner.

Klager booket cruiset 28. juli 2022, betalte totalprisen på 17 859 kroner for cruiset og mottok en bekreftelse på at alt var betalt, og at cruiset var bestilt.

Noen dager senere sendte klager en e-post til RCL for at de skulle registrere klagers Eurobonusnummer. Ca. en uke etter bestilling fikk klager beskjed om at de ikke kunne gjøre endringer da dette ville medføre at prisen endret seg og at reisen ble mye dyrere. Samme kveld gikk klager inn på bestillingen og så at totalprisen på cruiset hadde gått opp og at han nå skyldte 70 000 kroner. Klager har fått vite at det en kort periode har vært feil med prisene på en av båtene.

Klager har anført at de har fått en bekreftelse fra RCL om at de refunderer innbetalt beløp og dekker avbestillingskostnader for fly Oslo - Miami tur/retur og hotell dersom klager avbestiller reisen. Dersom klager ønsker å beholde reisen, må han betale full pris og han vil kun få en onboard credit på 500 USD.

Klager viser til tilsvaret fra RCL og har anført at dette ikke gir noen minnelig løsning og at det også inneholder fakta feil. Betalt sum for reisen var 17 859,48 NOK (ikke SEK) og riktig pris for turen var 88 621,48 kroner da klager bestilte reisen, ikke 142 196,00 som RCL skriver. Klager viser i den forbindelse til tidligere oversendt dokumentasjon.

RCL skriver at de har håndtert denne saken på en rettferdig og fornuftig måte og det er klager uenig i. Klager har både vært villig til å betale ekstra for turen og gjøre en

nedgradering av lugar, men RCL har nektet alle muligheter for å finne en løsning med unntak av avbestilling. Det klager reagerer aller mest på er at de ønsket å benytte dagens priser da klager foreslo å nedgradere lugar (prisen har doblet seg siden juli). Dette syntes klager er svært dårlig stil og nærmest en bekreftelse på at de ikke ønsker å finne en løsning.

Klager håper det fremkommer at de ikke ønsker å utnytte en prisfeil i RCL sitt system, men at RCL burde vært mer innstilt på å finne en løsning slik at klager får reist på tur. Dette gjelder spesielt med tanke på at de allerede hadde bestilt flybilletter og i tillegg har vært løsningsorienterte fra første gang de hadde kontakt med RCL på telefon.

Klager så at RCL reklamerte med 7 dagers cruise fra 6 199 kroner per person og i spesialtilbudet som de fant, var det 30 % rabatt og barn reiste gratis. Klager synes derfor ikke at det virket som en feil pris, selv om det var en god pris. Dette var også grunnen til at de bestilte samme kveld. Det er ganske vanlig at det gis gode priser på båtreiser siden det er mange muligheter til å bruke penger om bord. Klager har ikke vært på cruise tidligere og var derfor ikke kjent med prisbildet.

Klagers krav: At RCL anerkjenner den avtalen som er inngått. Eventuelt at de finner en minnelig løsning slik at de kan reise på tur.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

RCL anfører at det omkring 28. juli 2022 ble oppdaget at det hadde vært en systemfeil i deres reservasjonssystem da flere cruiseferier, inkludert klagers, viste dypt rabattert pris. Det ble gjennomført en intern undersøkelse, og alle passasjerer som ble berørt av feilen ble kontaktet. Klager ble kontaktet på e-post 19. august 2022, litt over seks måneder før hans planlagte avgang.

Som et resultat av den uheldige systemfeilen, viste klagers bestilling en total cruisekostnad på 17 859,48 SEK. Riktig pris på "7-night Eastern Caribbean & Perfect Day cruise" var SEK 142 196,00. Feilen ble forklart til klager og han ble informert om at endringer og feil oppstår av og til, og at RCL forbeholder seg retten til å korrigere feil i både annonserte og bekreftede priser.

RCL forklarte videre at feilen var løst, og cruiset prisen hadde blitt justert for å gjenspeile riktig pris og detaljer var sørget for. RCL ga beskjed om at dersom klager ønsket å fortsette med bestillingen til riktig pris, ville han få en "goodwill" kreditt til hver bestilling på USD 500.

Klager har oppgitt egne utgifter som har påløpt som et resultat av den uheldige feilen. RCL skriver at de forstår han er i kontakt med deres Guest Relations-team, og RCL vil

råde ham til å samarbeide med dem, slik at disse utgiftene kan gjennomgås og eventuelt refunderes.

RCL har tilbudt klager en "goodwill" kreditt på USD 500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra RCL Cruises Ltd.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder bestilling av en fremtidig pakkereise for to voksne og to barn, et 7 døgns cruise med skipet MS Symphony of the Seas, "7-night Eastern Caribbean & Perfect Day cruise", GS-6254 Grand Suite - 1 Bedroom, fra 18. februar 2023. Totalpris 17 859 kroner.

Klager booket cruiset 28. juli 2022, betalte totalprisen på 17 859 kroner for cruiset og mottok en bekreftelse på at alt var betalt, og at cruiset var bestilt.

Noen dager senere sendte klager en e-post til RCL for at de skulle registrere klagers Eurobonusnummer. Ca. en uke etter bestilling fikk klager beskjed om at de ikke kunne gjøre endringer da dette ville medføre at prisen endret seg og at reisen ble mye dyrere. Samme kveld gikk klager inn på bestillingen og så at totalprisen på cruiset hadde gått opp og at han nå skyldte 70 000 kroner. Klager har fått vite at det en kort periode har vært feil med prisene på en av båtene.

Ved en teknisk feil fikk klager bestilt en reise til en feil pris. 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. Videre følger det av femte ledd at når feilen oppdages skal dette formidles kunden uten ugrunnet opphold. Nemnda mener at RCL i dette tilfellet ikke har handlet raskt nok i henhold til denne aktivitetsplikten og at avtaleloven § 32 derfor ikke får anvendelse. Basert på dette mener nemnda at avtalen mellom partene er bindende og det er heller ikke grunnlag for RCL å revidere prisen etter pakkereiseloven § 19.

Pakkereisenemnda anbefaler at reisen leveres til klager etter avtalt pris.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)  
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)