

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder 1) flyreise Oslo-Paris-St.Juan til Atlanterhavscruise, 2) Flyreise Malaga-Oslo etter cruiset og 3) Cruise i Østersjøen. 1. Flyreisen Oslo-Paris-St.Juan. Klager anfører at det om bord på flyet til Paris var veldig kaldt. Det samme gjaldt strekningen Paris-Atlanta. De sa fra til betjeningen, men det ble bare kaldere og kaldere og det eneste som skjedde var at de fikk to tepper. Turen tok 9 t og var uutholdelig, på grensen til tortur. Både klager og hans kone ble syke av all frysing, og det etterfølgende cruiset ble ødelagt før det hadde startet. De var syke fra de landet i St.Juan og i 2 måneder fremover. 2. Fly Malaga-Oslo. Fordi de ble syke på reisen nevnt ovenfor, måtte de fly hjem fra Malaga med SAS med det samme de kom dit med cruiseskipet. Utgiftene til dette kreves refundert. Totalt for pkt.1 og 2 ovenfor kreves kr.49004,-. 3. Cruise i Østersjøen. Klager anfører at de hadde bestilt familielugar og det fikk de ikke. Lugaren var et lite bøttekott, ingen plass til kofferty, som måtte stå fremme, og ikke plass til barnas klær. Når alle fire var på lugaren, hadde ikke alle sitteplasser. De fikk ikke badekåper og ikke pins som lovet. Det ble også foretatt ulovlige belastninger på Visa-kortet. De krever full tilbakebetaling av alle utgifter til cruiset med kr.30.500,-.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

178/12

Tjenesteyter

RCCL

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: RCCL

Antall reisende: 2

Reisens pris: ca. 34.000

Saken gjelder:

Saken gjelder 1) flyreise Oslo-Paris-St.Juan til Atlanterhavscruise, 2) Flyreise Malaga-Oslo etter cruiset og 3) Cruise i Østersjøen.

1. Flyreisen Oslo-Paris-St.Juan.

Klager anfører at det om bord på flyet til Paris var veldig kaldt.

Det samme gjaldt strekningen Paris-Atlanta. De sa fra til betjeningen, men det ble bare kaldere og kaldere og det eneste som skjedde var at de fikk to tepper. Turen tok 9 t og var uutholdelig, på grensen til tortur.

Både klager og hans kone ble syke av all frysingen, og det etterfølgende cruiset ble ødelagt før det hadde startet. De var syke fra de landet i St.Juan og i 2 måneder fremover.

2. Fly Malaga-Oslo.

Fordi de ble syke på reisen nevnt ovenfor, måtte de fly hjem fra Malaga med SAS med det samme de kom dit med cruiseskipet. Utgiftene til dette kreves refundert.

Totalt for pkt.1 og 2 ovenfor kreves kr.49004,-.

3. Cruise i Østersjøen.

Klager anfører at de hadde bestilt familielugar og det fikk de ikke.

Lugaren var et lite bøttekott, ingen plass til koffert, som måtte stå fremme, og ikke plass til barnas klær. Når alle fire var på lugaren, hadde ikke alle sitteplasser. De fikk ikke badekåper og ikke pins som lovet. Det ble også foretatt ulovlige belastninger på Visa-kortet. De krever full tilbakebetaling av alle utgifter til cruiset med kr.30.500,-.

RCCL har anført at flyets instrumenter viser at kabinluften ikke hadde lavere temperatur enn normalt verken på strekningen Oslo-Paris eller Paris-Atlanta.

Klager fikk dessuten utlevert tepper.

Verken klager selv eller hans kone har blitt registrert i skipets medisinske logg.

Returreisen fra Malaga hadde klager booket et par måneder før reisen begynte og kan derfor ikke skyldes sykdom oppstått under reisen.

Når det gjelder Østersjøcruiset, hadde klager booket utvendig lugar for fire personer.

Datasystemet viser at klager senere ringte med forespørsel om en ekstra lugar.

De ble da tilbudt to lugarer med «connecting door».

Da den ekstra lugaren ikke inngikk i den opprinnelige prisen, takket klager nei og fastholdt første bestilling. Belastningene på Visa-kortet er autoriserte beløp som er slettet av kortselskapet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Usedvanlig lav temperatur om bord i et fly kan utgjøre en mangel ved reisen som kan gi grunnlag for prisavslag. Reklamasjonsnemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort at det har vært slik unormal lav temperatur på de to aktuelle strekningene. Klager sykdom må derfor skyldes andre forhold, og det bemerkes dessuten at de ikke oppsøkte lege om bord.

Når det gjelder anførselen om at de måtte reise tilbake fra Malaga med SAS rett etter ankomst på grunn av sykdommen, bemerkes at denne returreisen var bestilt allerede i mars. I klagers

e-post til RCCL av 22/3 2012 sies det at de av familiære grunner må reise hjem 28. april og at de derfor bestiller fly på egenhånd.

Klagers påstand om at den tidlige tilbakereisen skyldtes sykdom, kommer etter dette i et underlig lys og står ikke til troende.

Det er etter dette ikke grunnlag for noen kompensasjon knyttet til denne del av klagen.

Når det gjelder cruiset i Østersjøen, fremgår det av faktura for bestillingen at klager booket og betalte for et «Large Ocean View Stateroom». Så vidt forstås var det det klager også fikk. Det fremgår ellers av det databaserte bookingsystemet til RCCL at etter den opprinnelige bestillingen ringte klager for å sjekke bestillingen og bestille en ekstra lugar til barna. De ble da tilbudt to tilstøtende lugarer med dør imellom.

Dagen etter, fremgår det av loggen, ringte klager på nytt og ga uttrykk for at han trodde den ekstra lugaren var inkludert i den opprinnelige prisen.

Da han fikk opplyst at slik var det ikke, omgjorde han bestillingen tilbake til den opprinnelige og betalte senere fakturaen hvor bestillingen på en lugar klart fremgår.

Det er etter dette heller ikke grunnlag for noen kompensasjon for denne del av klagen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.