

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingskostnadene på cruise grunnet sen informasjon om restriksjoner for gravide på cruise.

Dato

17.08.2017

Saksnummer

2017-01156

Tjenesteytere

Apollo Reiser AS

MSC Cruises

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte et cruise med MSC Splendida fra Barcelona for tre personer i perioden 14.04.2017 - 21.04.2017. Totalpris kr. 38.604.

Den 29.03.2017 kl. 09:41 mottok klager informasjon fra Apollo hvor det blant annet fremgikk at gravide kan reise på cruise frem til uke 23 av svangerskapet. Klagers kone ville ha vært i uke 25 av svangerskapet da cruiset skulle starte. Denne informasjonen hadde de ikke mottatt tidligere. Klager ga beskjed om kansellering den 29.03.2017 kl. 09:53.

Klager mener Apollo ikke har informert tidsnok om at man ikke kan reise på cruise etter uke 23 i svangerskapet. Klager bestilte reisen 3. januar og mottok informasjon om svangerskap 29. mars, 16 dager før avreise.

Klager anfører at Apollo i sitt avslag skriver at de ville ha funnet opplysningene om graviditet på rederiets hjemmeside eller ved søk på apollo.no. Klager mener det er Apollos plikt å informere om særskilte betingelser ved bestilling og salg. Klager har lest alt de har blitt bedt om å lese av reisevilkår. Klager mener det er Apollos plikt å informere om spesielle vilkår for reisen. Dette gjorde de først 29. mars, nesten tre måneder etter at klager hadde kjøpt billettene.

Klager mener at de har satt seg godt inn i reisevilkår og all informasjon som Apollo har sendt og det som har stått på nettsiden under info om cruise og bestilling. Klager anfører at Apollos nettside er full av informasjon og i slike tilfeller så kan man ikke forvente at forbrukeren skal vite hva man skal lete etter utover reisevilkår for reisen. Klager mener

at å legge info om graviditet under en artikkel som heter "Verdt å vite om cruise og elvecruise" istedenfor under reisevilkår er en merkelig løsning.

Klager er uenig om at de må betale et avbestillingsgebyr på ca. kr. 24.000. Klager krever full refusjon for cruiset.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt en cruisereise med Apollo med avreise 14. april 2017. Da klager mottok sine reisedokumenter 29. mars 2017, ble de oppmerksom på de strenge restriksjonene som gjelder for å reise på cruise når man er gravid, og valgte å avbestille reisen.

Apollo anfører at det på cruise gjelder særskilte bestemmelser når det kommer til graviditet. Dette skyldes at rederiene ikke kan garantere at skipene er utstyrt med nødvendig kompetanse og utstyr som kreves ved eventuelle komplikasjoner knyttet til et svangerskap.

Apollo viser til faktura utsendt per e-post 03.01.2017 hvor det opplyses om følgende: «Vi gjør oppmerksom på du som kunde plikter å lese de regler for bestilling og avbestilling som gjelder for valgt cruise, samt Apollos regler og alminnelige vilkår for pakkereiser».

På apollo.no ligger informasjonen "Verdt å vite om cruise og elvecruise" hvor blant annet følgende fremgår: "Gravide. Dersom du er gravid kan du reise på cruise frem til du er i uke 23 av svangerskapet. Denne regelen gjelder hos alle rederier. Det kreves legeattest på engelsk, med opplysning om hvor langt man har kommet i svangerskapet når cruiset starter, at man er i god form og at reisen ikke medfører noen risiko. Legeattesten fremvises ved ombordstigning."

Apollo anfører at reisen ble bestilt 2. januar, og ut fra klagers opplysninger om at hans kone ville være 25 uker gravid på avreisetidspunktet, betyr det at hun var rundt 9-10 uker gravid ved bestilling. Det bør være allment kjent at det er spesielle restriksjoner i forbindelse med reise når man er gravid. Det burde da ha vært naturlig å oppgi dette ved bestilling av reisen, eller ev. kort tid etter. Apollo anfører at det er det vanskelig å stille direkte spørsmål om deres kunder er gravide. Dette kan være et ømtålig emne som av mange kan oppfattes som vanskelig eller støtende. Det er heller ikke naturlig å stille dette til alle som bestiller et cruise.

Ved så sen bestilling er det svært strenge avbestillingsregler for cruise, i dette tilfellet 60% av reisens pris. Restbeløpet, som utgjør kr. 14.942, er kreditert og ligger til utbetaling til klager hos Apollos økonomiavdeling.

Apollo mener de har gitt nødvendig informasjon om hvilke restriksjoner som gjelder for gravide, og at det i dette tilfellet også hviler et ansvar på den reisende.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Apollo Reiser AS.

Nemnda bemerkar

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Så vidt nemnda kan se ble generell informasjon gitt i forbindelse med at cruisebillettene ble oversendt den 29. mars. Av denne informasjonen fremgår det at man ikke kan reise på cruise hvis man har kommet inn i svangerskapets 24. uke.

Etter klagerens syn burde slik informasjon ha vært gitt i de særskilte betingelsene for skreddersydde reiser med cruise og rutefly, og ikke på et mindre tilgjengelig sted og på et såpass sent tidspunkt. Cruiset ble bestilt tidlig i januar 2017.

Nemnda legger til grunn at det i fakturaen for cruiset, som ble oversendt 3. januar 2017, opplyses at kunden plikter å sette seg inn gjeldene regler for valgt cruise samt Apollos regler og alminnelige vilkår for pakkereiser.

Når det gjelder den nærmere vurderingen av saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to reiselivsrepresentantene, legger til grunn at nødvendige opplysninger foreligger i lenken <http://www.apollo.no/min-reise/alt-om-reisen/for-bestilling/cruise-elvecruise>. Slike opplysninger fremkommer også på rederiets hjemmesider. Etter flertallets syn er opplysningene om restriksjoner i forbindelse med graviditet ikke spesielt vanskelig tilgjengelige.

Flertallet finner, etter en samlet vurdering, å måtte legge til grunn at det er den som bestiller et cruise som er nærmest til å undersøke om det finnes spesielle utfordringer eller restriksjoner i forbindelse med egen helse. Ut fra det som er opplyst må klageren ha visst om svangerskapet enten da billettene ble bestilt eller kort tid etter. Det bør være almen kjent at det kan være helsemessige utfordringer i forbindelse med å reise når man er gravid. Arrangører ønsker ikke å komme i en situasjon med akutte helseutfordringer man ikke kan håndtere. Dette gjelder både rederier og flyselskaper. Den nærmeste til å sette seg inn i regelverket er etter nemndas syn den som skal foreta reisen.

Flertallet finner etter dette ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere refusjon.

Mindretallet, Forbrukerrådets representanter, er av den oppfatning at klageren må få refundert det innbetalte beløpet fra arrangøren, da de aktuelle reglene vedrørende graviditet ikke er gjort tilgjengelig for klageren på en tydelig måte. Informasjonen på fakturaen om hva den reisende må sette seg inn i, gir henvisning til spesielle regler om bestilling og avbestilling for valgt cruise, samt generelle regler og vilkår for pakkereiser. Det er ikke gitt henvisning til dokumentet «verdt å vite om cruise og elvecruise».

Selv om mindretallet er enig med flertallet i at det er den som bestiller et cruise som er nærmest til å undersøke om det finnes spesielle utfordringer i forbindelse med egen helse, er mindretallet likevel av den oppfatning at et slikt inngripende og absolutt vilkår for gravides mulighet til i det hele tatt å få gjennomført en slik reise må gjøres tilgjengelig for den reisende på en tydelig måte før avtale inngås/depositum innbetales.

Mindretallet er også av den oppfatning at saken reiser problemstillinger knyttet til de spesielle avbestillingsvilkårene som er gitt i forbindelse med denne reisen. Vi tenker da spesielt på arrangørens plikt til å dokumentere sin rett til å sette avvikende vilkår fra ordinære avbestillingsvilkår, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 5.2. tredje og fjerde ledd og pakkereiseloven § 4-2 andre ledd. Da vi er av den oppfatning at manglende orientering om graviditetsreglene uansett må gi klageren rett på refusjon av innbetalt beløp, går vi imidlertid ikke nærmere inn på disse vurderingene.

Etter dette fattes vedtak i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere refusjon.

Avgjørelsen er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)