

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Full refusjon grunnet endring av reiserute rundt Svalbard.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-03733

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med MS Fram rundt Svalbard i perioden 03.06.2019 - 12.06.2019. Turen organisert av Hurtigruten kostet 118 092 kroner. Klager kjøpte selv togbilletter Asker - Gardermoen og flybilletter Oslo-Gardermoen - Longyearbyen-Svalbard tur/retur, 3 820 kroner. Totalpris hele reisen 122 816 kroner.

Årsaken til at klager bestilte nettopp denne turen, var Hurtigrutens markedsføringen av at skipet skulle seile rundt Svalbard, til steder på østkysten dit få andre turer går, og der sjansen for å se isbjørn er aller størst. Dette var spesielt fremhevet i turbeskrivelsen. Både Hurtigruten og flere andre selskaper har turer som kun går langs vestkysten, slik turen til slutt ble. Hadde det vært en slik tur klager ønsket, hadde de kjøpt det.

Etter to dager om bord fikk klager beskjed om at turen ikke kunne gjennomføres som planlagt. Klager var da "fanget" på båten, og helt uten mulighet til å kunne påvirke eller avbestille reisen.

Klager anfører at det ikke var tatt noen forbehold fra Hurtigrutens side, eller informert om risikoen for at isforholdene langs nord- og østsiden av Svalbard kunne endre turen. I markedsføringen av turen står det at det kan bli endringer i reiseruten. Klager anfører at det de fikk ikke var «en endring i reiseruten», det var en totalt annen reise.

Klager anfører at de fikk en reise frem og tilbake langs vestkysten av Svalbard, med et "ad hoc"-opplegg av ilandstigninger på mer eller mindre interessante steder og uthaling av tiden for å oppfylle antall dager på båten. Klager hadde aldri kjøpt denne turen med seiling i juni dersom Hurtigruten hadde informert om usikkerhetene mht. isforhold og seilingsmuligheter.

Reiseruten ble endret slik at turen ble en helt annen. Klager anfører at hurtigruten var klar over dette før klagers avreise, uten å informere om forholdet.

Krav: 100 prosent refusjon inkludert tog, fly og tur med Hurtigruten - 122 816 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hurtigruten bekrefter at seilasen ble berørt av isforholdene, slik at skipet ikke kunne seile som planlagt rundt Svalbard.

Videre erkjenner Hurtigruten at de ikke fikk varslet klager tidlig nok om at isforholdene kunne bli utfordrende for den planlagte seilingsruten.

Hurtigruten har tilbudt klager 60 prosent refusjon av klagers bestilling, totalt 70 855 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerker

Pakkereisenemnda har i tidligere avgjørelse i saken kommet til under dissens at det var grunnlag for klager å heve kjøpet. Hurtigruten har i brev av 18. desember 2019 informert nemnda om at Hurtigruten gjennomførte en seilas rundt hele Svalbard i juni 2018, samt at de tok forbehold om vær og isforhold i sin brosjyre forut for klagers kjøp av reisen.

Pakkereisenemnda har vurdert dette brevet som en begjæring om gjenåpning. Adgangen til gjenåpning er regulert i avtale og vedtekter for Pakkereisenemnda kapittel 8 punkt 8.1. Gjenåpning forutsetter at den som begjærer gjenåpning legger frem nye vesentlige opplysninger som anses av betydning for sakens utfall og som ikke tidligere kunne ha vært fremlagt. Før saken behandles på nytt skal motparten gis anledning til å uttale seg. Klager har uttalt seg i brev av 6. januar 2020. Lederen har fremlagt saken på nytt for nemnda i nemndsmøte av 9. mars 2020.

Det fremkommer av nemndas tidligere vedtak i saken at Hurtigruten ikke hadde gjennomført seilas rundt Svalbard de siste fem årene basert på opplysninger fra klager. Hurtigruten har i sitt brev av 18. desember 2019 bekreftet ovenfor nemnda at seilas rundt Svalbard ble gjennomført i midten av juni 2018. Etter nemndas vurdering er dette en vesentlig opplysning som har betydning for sakens utfall. Ettersom en rundtur lot seg gjennomføre året før klager reiste, er ikke forholdet av en slik art at det gir grunnlag for heving av kjøpet. Men nemnda mener at klager har fått et stort avvik fra hva han opprinnelig kjøpte hva gjelder reisens innhold og at dette skal kompenseres med et prisavslag. Det vektlegges i den forbindelse at nemnda mener det var kritikkverdig at klager først fikk informasjon om hva slags reise som lot seg gjennomføre to dager inn i seilasen. Dette burde vært avklart på et langt tidligere tidspunkt av tjenesteyter og dette

hindret klagers muligheter til å avbestille reisen etter pakkereiseloven § 20. På den annen side har klager fått en delvis gjennomføring av reisen og tilgang til alt som inngikk i reisen for øvrig med unntak av selve rundreisen. En samlet nemnd har derfor kommet til at man anbefaler Hurtigruten å utbetale 75 % av beløpet klager betalte til Hurtigruten..

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)