

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise med Hurtigruten 30. mai - 3. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet endret reiserute.

### Dato

..

### Saksnummer

106/10

### Tjenesteyter

Hurtigruten ASA

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Hurtigruten ASA

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: kr.14 399

### Saken gjelder:

Reise med Hurtigruten 30. mai - 3. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet endret reiserute.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt reise med Hurtigruten fra Skjervøy til Bergen.

Reisen til Bodø gikk greit. Fra Bodø skulle de reise videre kl 4 om natten.

Avreisen ble forsinket til kl 23. For å ta igjen ruten i Bergen, ble det direktetur fra Bodø til Ålesund, uten stopp. Klagerne gikk glipp av hele Helgelandskysten,

Rørvik, Trondheim, Kristiansund og Molde. Dette var en stor skuffelse.

Klagerne krever et prisavslag på kr 1.000 per person.

Dette er avslått av Hurtigruten. Klagerne har fått tilbud om kr 100 per natt per person ved ny tur. De har også fått tilbud om ny tur, men det har klagerne ikke anledning til.

Hurtigruten har i sitt avslag henvist til at årsakene til endringene lå utenfor deres kontroll. Hurtigruten plikter imidlertid etter samme bestemmelse å opplyse kunden om retten til å heve reisen, eller å kreve prisavslag dersom reisen blir mangelfull.

### Hurtigruten har i det vesentlige anført:

Skipet fikk tekniske problemer da et kretskort til motoren røk, og man måtte få tak i et nytt.

Hurtigruten følger transportvilkårene i sjøloven ved slike hendelser.

Det fremgår av reglene at Hurtigruten kan kansellere eller endre en reise uten erstatningsansvar, dersom Hurtigruten godtgjør at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor Hurtigrutens kontroll.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Det er ikke anledning til å fravike pakkereiseloven til skade for kunden, jf. pakkereiseloven § 1-2. Mangelsbegrepet er objektivt, og man har krav på prisavslag selv om turarrangør ikke kan lastes for at mangelen oppstod.

Det var et avvik fra det avtalte, en mangel, at reiseruten fra Bodø måtte fravikes. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 1/3 av reisens pris.

Nemnda bemerker at Hurtigrutens regler om erstatningsansvar ved endret reise, jf. «Bestillingsbetingelser for pakkereiser» pkt 7 annet ledd, ikke fratar de reisende rett til prisavslag. Nemnda bemerker for øvrig at teknisk feil normalt ikke vil komme inn under kategorien feil som ligger utenfor kontroll. Under enhver omstendighet er ikke det godtgjort.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 1/3 av reisens pris.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*