

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Båtreise erstattet med bussreise.

Dato

30.10.2017

Saksnummer

2017-01937

Tjenesteytere

FJORD LINE

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i standard to-sengs lugar med havutsikt på MS Stavangerfjord den 14.04.2017 fra Bergen - Stavanger - Hirtshals, innkvartering i dobbeltrom på Radisson Blue Limfjord Hotel 15.04.2017 og retur fra Hirtshals 16.04.2017 via Stavanger med ankomst Bergen kl. 12.30 med MS Bergensfjord. Totalpris kr. 4.642.

Den 16.04.2017 kl. 19.00 sjekket klager inn på returreisen fra Hirtshals med avgang kl. 20.00. De ble informert om at de ville bli tre til fire timer forsinket til Bergen. Litt etter avgang ble de informert om at de ville bli litt forsinket til Stavanger, men anløpe Bergen i henhold til ruteplanen.

Kl. 22.15 ble klager informert om at seilasen til Bergen var kansellert og at de måtte være klare til å forlate fartøyet i Stavanger neste morgen. Klagers protesterte da han ikke kunne se at det forelå noen grunn til at fartøyet ikke kunne anløpe Bergen. Det var ingen tekniske årsaker og værforholdene var utmerket. Fjord Line viste til sine reisevilkår hvor det fremgår at selskapet har rett til å kansellere, om nødvendig, en hvilken som helst seiling mot refusjon av betalt billettpris eller endring til neste ledige avgang. Klager mener Fjord Line tolker vilkårene som om selskapet kan gjøre det som passer best av økonomiske grunner. Klager anfører at han tolker vilkårene til at de kan gjøre endringer eller kansellere kun når det foreligger en situasjon som kaptein/rederi ikke har noen kontroll over, som tekniske årsaker, værforhold eller andre force majeure situasjoner. Klager mener kanselleringen av anløpet i Bergen var en feilvurdering som ikke kan rettfærdiggjøres ved å henvise til reisebetingelsene.

Klager anfører at hans engasjement i denne saken ikke er av økonomiske årsaker, men fordi han ikke ønsker at andre passasjerer skal utsettes for en slik behandling. Klager tror

kanselleringen var planlagt før innsjekking i Hirtshals og dersom informasjon om dette hadde kommet ut, ville mange av passasjerene som skulle til Bergen, utsatt hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line avkrefter klagers påstand om at den kansellerte seilingen mellom Stavanger og Bergen den 17.04.2017 var planlagt før innsjekk i Hirtshals.

Grunnen til seilingsendringene var at Fjord Lines skip «Fjord Cat» fikk motorhavari og dermed ikke kunne utføre oppsatte seilinger mellom Hirtshals – Kristiansand. For å få de reisende hjem på en meget belastet reisedag i påsken ble det gjort endringer i seilingene med «MS Bergensfjord». Dette medførte at det ble et ekstra stopp i Kristiansand for å hjelpe til med å få hjem flest mulig av de som hadde bestilt reise til Kristiansand med «Fjord Cat».

Utover kvelden ble det klart at det måtte gjøres endringer i seilingene, for å få hjem alle Fjord Lines reisende som hadde bestilt reise fra Danmark 17.04.2017, 2. påskedag. «MS Bergensfjord» fikk dermed endret sin ruteplan og alle gjester/biler/cargo måtte forlate skipet i Stavanger ved ankomst om morgenen den 17.04.2017. Fjord Lines reisende som skulle videre til Bergen, og som ikke hadde egen bil, ble fraktet med busser til Bergen.

Følgende fremgår av Fjord Lines reisebetingelser: Fjord Line forbeholder seg rett til, om nødvendig, å kansellere en hvilken som helst seiling mot refusjon av betalt billettpris eller endring til neste ledige avgang, samt til å erstatte et hvilket som helst skip beskrevet på billett og/eller på websider med et annet. Fjord Line forbeholder seg retten til endringer i ruteplanen og reiseruten for Fjord Line sine skip.

Fjord Line avviser klagers påstander om at kansellering av anløpet i Bergen ikke rettfærdiggjøres ved å henvise til reisebetingelsene.

Fjord Line synes det er leit at kanselleringen ødela slutten på klagers gullbryllupsreise og har overført 50% av lugarprisen på returreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fjord Line.

Nemnda bemerker

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.

Klageren og arrangøren er uenige om årsaken til kanselleringen av anløpet i Bergen på hjemreisen.

Klagerens syn er at det ikke forelå noen tekniske eller andre årsaker som kunne rettferdiggjøre ruteendringen.

Arrangøren har opplyst at et av deres skip, "Fjord Cat", fikk motorhavari og måtte tas ut av trafikk. Motorhavariet skjedde i påsken, da passasjerantallet er høyt. For å få hjem alle passasjerer som skulle ha reist med "Fjord Cat" måtte seilingene endres. For klagerens vedkommende medførte det at han ble satt i land i Stavanger i stedet for i Bergen, og at han ble busset på strekningen Stavanger/Bergen. Som et plaster på såret har klageren fått refundert 50% av lugarprisen på returreisen.

Nemnda kan ikke se at den endringen som ble foretatt ligger utenfor det arrangøren i henhold til reisevilkårene kan foreta. Slik situasjonen er beskrevet forelå det en saklig grunn til ruteendringen, nemlig å få fraktet hjem passasjerer som skulle ha reist med "Fjord Cat", og som ellers ville ha strandet i Danmark.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at arrangøren har opptrådt i strid med reisevilkårene.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)