

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon etter kansellert reise.

Dato

30.09.2021

Saksnummer

2021-01087

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte opprinnelig billett med MS Nordnorge fra Trondheim 16. august 2020 kl. 13:15, ankomst Svolvær 17. august kl. 21:00. Reisen ble kansellert av Hurtigruten grunnet Covid-19. Totalpris 4 704 kroner.

Klager anfører at Hurtigruten tilbød klager 125 % verdi tilbake ved ombooking og 10 % rabatt da seilingen ble kansellert.

Klager endret på ferien og booket ny tur fra Svolvær 24. august 2020 kl. 20:30 med ankomst Trondheim 26. august kl. 06:30 med MS Kong Harald hvor de da fikk ombord kreditt på verdien av kompensasjonen.

Klager fikk beskjed den 14. august 2020 kl. 16:58 om at Hurtigruten også kansellerte denne reisen med MS Kong Harald grunnet et nylig verftsopphold slik at klager måtte kjøre bil på strekningen Svolvær - Trondheim. Hurtigruten tilbød klager 125 % verdi tilbake ved ombooking og 10 % rabatt på en fremtidig reise. Klager anfører at Hurtigruten ikke klarte å finne en annen tilgjengelig reise for klager. Ferien i 2020 var over og klager ville ha refusjon av innbetalt beløp, samt verdien av de 25 % i kompensasjon og 10 % rabatt til gode hos Hurtigruten slik at de kunne benytte denne rabatten senere, f.eks. i 2021. Hurtigruten aksepterte ikke dette og betalte tilbake opprinnelig beløp på 4 704. Klager har blitt gjort kjent med at andre reisende som bestilte tilsvarende reise hos Ticket har fått refusjon og samtidig voucher som kompensasjon som kan benyttes ved en senere reise.

Klagers krav: I tillegg til refusjon av 4 704 som Hurtigruten har utbetalt, krever klager at de får verdien av kompensasjonen Hurtigruten tilbød da reisen ble kansellert, dvs. 25 % av totalbeløpet i gavesjekk som klager kan bruke til å bestille ny reise, samt 10 % rabatt på neste reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved kansellering ble klager tilbudt enten voucher til en verdi på 125 % + 10 % for ombooking, eller full refusjon av innbetalt beløp. Dersom klager valgte refusjon av innbetalt beløp, ville tilbudet om voucher og prisavslag for ny bestilling bli kansellert i Hurtigrutens system.

Tilbudet om 125 % av verdi på booking gjaldt kun ved ombooking og ikke ved refundering. Hurtigruten har anført at det ikke kan stå en 25 % rabatt åpen på klagers booking da Hurtigruten allerede har refundert hele det innbetalte beløpet. Rabatten ble lagt til ved den første ombookingen og en refundert booking er ikke lenger aktiv i Hurtigrutens system.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerker

Klager bestilte opprinnelig billett med MS Nordnorge fra Trondheim 16. august 2020 kl. 13:15, ankomst Svolvær 17. august kl. 21:00. Reisen ble kansellert av Hurtigruten grunnet Covid-19. Totalpris 4 704 kroner.

Klager anfører at Hurtigruten tilbød klager 125 % verdi tilbake ved ombooking og 10 % rabatt da seilingen ble kansellert.

Klager endret på ferien og booket ny tur fra Svolvær 24. august 2020 kl. 20:30 med ankomst Trondheim 26. august kl. 06:30 med MS Kong Harald hvor de da fikk ombord kreditt på verdien av kompensasjonen. Denne reisen ble også kansellert og klager hadde da ikke ytterligere mulighet til å booke om til enda en ny reise i 2020. Han fikk da refundert sitt innbetalte beløp på 4 704 kroner.

Klagers krav er at de får utbetalt verdien av kompensasjonen som ble tilbudt fra Hurtigruten dvs. 25 % av totalbeløpet i gavesjekk som klager kan bruke til å bestille ny reise, samt 10 % rabatt på neste reise. Slik nemnda vurderer det har Hurtigruten refundert innbetalt beløp i henhold til pakkereiseloven § 24. Ved en eventuell ombooking ville klager fått en voucher til en verdi av 125 % + 10 %. Klager valgte å få beløpet refundert og da kan han ikke høres med at han i tillegg skal få utbetalt voucher verdien. Det var en klar forutsetning i avtalen mellom partene at dette gjaldt ved ombooking dvs. ved at det faktisk ble gjennomført en ny reise. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)