

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon for kansellert seiling Harstad  
- Trondheim etter deltakelse på en gruppereise.

### Dato

30.09.2021

### Saksnummer

2021-00997

### Tjenesteytere

Berg Skysstasjon AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på turen som LHL Kongsvinger arrangerte i samarbeid med Berg Skysstasjon AS. Turen inkluderte fly, buss, hotell og tur med Hurtigruten på strekningen Tromsø - Trondheim i perioden 21. - 26. august 2020. Totalpris 17 000 kroner.

Hurtigrutens skip MS Trollfjord måtte kansellere alle havner mellom Harstad og Bergen 23. - 26. august 2020 grunnet tekniske problemer. Klager skulle ha deltatt på ruten Harstad - Trondheim.

Klager anfører at de fikk beskjed om kansellering av Hurtigrutens seiling fra Harstad til Trondheim da de var om bord på MS Trollfjord den 24.08.2020 kl. 12:13. Ifølge programmet fra Berg Skysstasjon var det planlagt ombordstigning på MS Trollfjord kl. 00:15 søndag 23. august og gruppen skulle ha ankommet Trondheim tirsdag 25. august kl. 06:30. Skipet skulle ifølge Berg Skysstasjon sitt program ha ankommet Harstad 07:50 den 24.08:2020.

Klager tok kontakt med LHL Kongsvinger som i en e-post 26. mai 2021 beklaget at turen ble avbrutt da Hurtigruten fikk trøbbel med den ene hovedmotoren ved innseilingen til Harstad. LHL skriver at deltakerne i etterkant av sommerturen i 2020 ble spurt om de ønsket erstatning eller en ny tur i 2021. LHL anfører at det var stor stemning for en ny tur, noe deres reiseaktører fikk til. Turen Harstad - Trondheim med Hurtigruten ville bli gratis i 2021, men deltakerne måtte selv betale for busskjøring, fly og hotell. Klager anfører at denne "erstatningsturen" ville koste 6 490 kroner per person og at de ikke hadde noen mulighet til å delta på turen.

Klager har lagt ved informasjon om at enkeltpersoner som ikke har deltatt på gruppereise har fått refusjon fra Hurtigruten grunnet den kansellerte seilingen. Klager har selv søkt Hurtigruten om erstatning for seilingen Harstad - Trondheim som ble kansellert. Den 25. mai 2021 fikk klager følgende e-post fra Hurtigruten: "Hurtigruten kan dessverre ikke involvere seg i evt. refusjonsordninger eller avtaler direkte med kunder når det er et reisebyrå som har bestilt turen. Jeg foreslår derfor at dere tar direkte kontakt med reiseagenten dere har hatt kontakt med RK Travel." Klager tok kontakt med RK Travel som henviste klager videre til Berg Skysstasjon den 23. juni 2021.

Klagers krav: Dekning av reise med Hurtigruta fra Harstad til Trondheim, 3 000 kroner per person, totalt 6 000 kroner.

Klager har søkt forsikringsselskapet om dekning/erstatning. Klager har ikke blitt tilkjent dekning/erstatning

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

LHL Kongsvinger bestilte pakkereisen av Berg Skysstasjon AS som igjen kjøpte reisen med Hurtigruten av turoperatøren RK Travel Group.

Berg Skysstasjon skriver at da motorhavariet skjedde fikk hver deltaker dekket buss fra Harstad til Evenes, fly fra Evenes via Oslo til Trondheim. Buss fra Værnes til Clarion Hotel i Trondheim. 3- retters middag med drikke og overnatting. Denne kostnaden har Hurtigruta dekket for alle deltakere som var med Berg Skysstasjon AS.

Berg Skysstasjon anfører at hvert medlem ble sponset med 2 490 kroner pr deltaker fra LHL. Faktura for turen ble sendt til LHL Kongsvinger ut fra tilsendt deltakerliste. Alle deltakere fikk tilbud anledning til å være med en kostnadsfri tur med Hurtigruta fra Harstad til Trondheim fra 16. til 20. juni 2021 fordi de gikk glipp av strekningen fra Harstad til Trondheim i 2020 pga. motorhavari på Hurtigruta.

Berg Skysstasjon anfører at enkeltdeltakere ikke kan søke om refusjon da dette er en pakkereise som er solgt til en forening. Foreningen ønsket ny tur i 2021 og det fikk de. Videre anfører Berg Skysstasjon at de ikke har mottatt noen klage fra klager og de har ikke fremmet sitt krav til reiselederen i løpet av reisen, noe som fremgår av deres reisevilkår. Reiselederen informerte alle deltakerne om at krav om refusjon må ordnes mellom LHL Kongsvinger og Berg Skysstasjon AS. Første gang de fikk beskjed om dette var 10. mars fra sin leverandør RK Travel hvor Berg Skysstasjon har kjøpt denne reisen. Berg Skysstasjon anfører at klager som var deltaker på en gruppereise ikke skulle ha tatt kontakt med deres leverandør RK Travel for å få refusjon da LHL Kongsvinger er Berg Skysstasjons kunde.

Det at ny tur og dato ikke passet for klager, mener Berg Skysstasjon at klager selv må stå for. Berg Skysstasjon kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Berg Skysstasjon AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer på turen som LHL Kongsvinger arrangerte i samarbeid med Berg Skysstasjon AS. Turen inkluderte fly, buss, hotell og tur med Hurtigruten på strekningen Tromsø - Trondheim i perioden 21. - 26. august 2020. Totalpris 17 000 kroner.

Hurtigrutens skip MS Trollfjord måtte kansellere alle havner mellom Harstad og Bergen 23. - 26. august 2020 grunnet tekniske problemer. Klager skulle ha deltatt på ruten Harstad - Trondheim.

Klagers krav er dekning av reise med Hurtigruta fra Harstad til Trondheim, 3 000 kroner per person, totalt 6 000 kroner.

Slik nemnda forstår sakens faktum er det LHL Kongsvinger som har kjøpt en pakkereise fra Berg Skysstasjon AS. Hvert medlem i LHL Kongsvinger har blitt sponset med kr 2 490 per deltaker. Faktura for turen er sendt til LHL Kongsvinger ut fra tilsendt deltakerliste. Det er sånn sett LHL Kongsvinger som har inngått avtale med Berg Skysstasjon AS. På grunn av motorhavariet på strekning fra Harstad og Bergen den 23. - 26. august 2020, fikk alle deltakere tilbud om ny tur med Hurtigruta fra 16. - 20. juni 2021 kostnadsfritt, for tapt strekning fra Harstad til Trondheim i 2020. Dette tilbudet ble akseptert av LHL Kongsvinger som kompensasjon for den mangelen som oppsto året før. Berg Skysstasjon AS har derfor lagt til grunn at LHL Kongsvinger var legitimert for hele gruppen særlig begrunnet i dialog og tidligere avtaleinngåelse. Slik nemnda vurderer det skulle LHL Kongsvinger ha stilt som krav for inngått avtale om kompensasjon, at de som ikke kunne delta på denne nye reisen fikk egen kompensasjon. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for prisavslag all den tid mangelen er kompensert i henhold til ny avtale mellom avtalepartene. Nemnda anbefaler at klager går i dialog med LHL Kongsvinger. Nemnda 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)