

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

20.01.2021

### Saksnummer

2020-03508

### Tjenesteytere

Hurtigruten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Saken gjelder en pakkereise for to personer med Hurtigrutens skip MS Polarlys fra Trondheim til Tromsø i perioden 04.09.2020 - 06.09.2020. Totalpris 13 356 kroner.

Klager kansellerte reisen 10.08.2020.

Klagen dreier seg om manglende tillit til Hurtigruten AS sin korona håndtering fra mars og ut over sommeren 2020. Hurtigruten aksepterer ikke klagers kansellering på grunn av Covid-19 om bord på skip tilhørende Hurtigruten. Klager mener Hurtigruten ikke har tatt smitte håndteringen på alvor. Saken fra juli 2020 gjaldt et ekspedisjonscruise til Svalbard.

Klager viser til NRKs artikler om Hurtigrutens manglende rutiner for håndtering av korona viruset, tilbake til mars 2020.

<https://www.nrk.no/tromsogfinnmark/helseminister-bent-hoie-reagerer-kraftig-etter-avsloringom-at-hurtigruten-nektet-koronatest-1.15208049>

Der står det bl.a. at: To måneder etter forsikret Hurtigruten overfor regjeringen at de hadde grundige rutiner for å ivareta smittevernet. De skrev også i et brev at de ikke har hatt et smittetilfelle om bord på sine skip. I brevet ba Hurtigruten regjeringen om grønt lys til å seile langs norskekysten denne sommeren.

Slik klager forstår saken, feilinformerte Hurtigruten myndighetene om den faktiske situasjonen, også for å få gjenoppta seilingen langs norskekysten. Den 22. juni 2020 da klager bestilte sin tur fra Trondheim til Tromsø med avreise i september, var det i den tro at Hurtigruten hadde full kontroll på korona håndteringen, også for kystrutene. Det ser derfor ut for klager, som om de også ble feilinformert om den faktiske situasjonen om bord på skipene i Kystruten

Klagers krav: 13 356 kroner.

Klager har ikke søkt om dekning/erstatning fra andre.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Den 22. juni 2020 kjøpte klager en pakkereise fra Hurtigruten, som inneholdt reise i Kystruten Bergen – Kirkenes (heretter omtalt som «Kystruten») med MS Polarlys for to personer fra Trondheim til Tromsø mellom 4. og 6. september 2020. Hurtigruten var arrangør for pakkereisen, jf. pakkereiseloven § 8 bokstav a.

Den 10. august 2020 avbestilte klager pakkereisen og ba om refusjon. Seilingen var ikke kansellert av Hurtigruten og det var i underkant av én måned til reisens start. På bakgrunn av tidspunktet for kanselleringen, opplyste Hurtigruten at klager måtte betale avbestillingsgebyr i henhold til reisevilkårene.

Samtidig fikk klager, som et forslag til løsning, tilbud om å endre reisen til et senere tidspunkt (med avreise når som helst innen utgangen av 2022) og en 10 % rabatt på den nye reisen. Klager spurte om tilbudet gjaldt reise i 2022 eller bestilling innen utgangen av 2022, og fikk svar om at tilbudet gjaldt endring av reisetidspunktet slik at avreisen måtte finne sted innen utgangen av 2022.

Den 29. oktober 2020 opprettholdt klager krav om full refusjon under henvisning til en artikkel fra NRK publisert 28. oktober 2020.

Slik klagen fremstår, legger Hurtigruten til grunn at det enten må være tale om avbestilling uten gebyr etter pakkereiseloven § 22 eller heving etter pakkereiseloven § 29.

Den 10. august 2020 da klager avbestilte reisen, var det ingen indikasjoner på at pakken ikke kunne leveres i tråd med pakkereiseloven og pakkereiseavtalen. Skipet klager hadde bestilt reise med var i drift i Kystruten. Hurtigruten hadde gjennomført seilinger i Kystruten (enten langs hele ruten eller langs en forkortet rute) gjennom hele 2020, og aktivitetene om bord og ilandstigning ble gjennomført under oppdaterte smittevernregimer. Smittespredningen i samfunnet var fortsatt på et lavt nivå og det var ikke reiserestriksjoner som påvirket gjennomføringen av pakken. Det var 3,5 uker til reisens start.

Selv om det ikke er avgjørende for nemndas/Hurtigrutens vurdering, viste de etterfølgende forhold at det også var riktig at pakkereisen kunne leveres. Seilingen ble gjennomført med tilhørende aktiviteter. Hurtigruten kjenner ikke til at det har vært smitte om bord på den aktuelle seilingen eller andre seilinger i Kystruten.

Hurtigruten vil i det følgende redegjøre noe nærmere for virksomhetssegmentet som klager har bestilt reise med. Hurtigruten opererer Kystruten i henhold til en anbudsavtale, inngått med Samferdselsdepartementet. Under normal drift innebærer avtalen at Hurtigruten opererer 11 skip i fast rute langs norskekysten. Det er daglige, helårslige og gjennomgående seilinger mellom Bergen og Kirkenes, med anløp i 32 mellomliggende havner. Det fraktes både passasjerer, post og varer. Virksomheten drives med skip registrert i Norsk Ordinært Skipsregister. Mannskapet er hovedsakelig bosatt i Norge. Operasjonen følger egne rutiner utarbeidet for Kystruten. Endringer i produksjonen i Kystruten (antall skip i rute) skjer alltid i samråd med oppdragsgiver (Samferdselsdepartementet).

Som de øvrige aktørene i reiselivsnæringen, har Hurtigruten blitt berørt av Covid-19-pandemien. Etter avtale med Samferdselsdepartementet ble ruteproduksjonen etter anbudsavtalen redusert fra 18. mars 2020 til å omfatte to skip i rute mellom Bodø og Kirkenes. Fra 16. juni 2020 ble virksomheten trappet opp, slik at Kystruten per august omfattet produksjon med 5 skip i full rute. Virksomheten ble trappet ned mot slutten av oktober som en følge av smitte økningen i samfunnet. Per desember 2020 går det en forkortet rute, Bodø-Kirkenes-Bodø, med to skip. Fra 1. januar 2021 skal driften igjen trappes opp til å omfatte 5 skip. Hurtigruten har følgelig hatt daglige avganger langs norgeskysten, enten langs hele Kystruten eller langs en begrenset strekning i nord, gjennom hele pandemien.

Det har gjennom hele pandemien vært omfattende smittevernstiltak på seilingene, blant annet redusert antall passasjerer, krav om egenerklæring og vurdering av sykdomssymptomer før ombordstigning, oppmerking av traseer og kø-områder for å sikre avstand, strengere vaskerutiner, tilpasset matservering, informasjonsmøte med smittevernråd, temperaturmåling før ombordstigning og ved inngang til spiserom, tilpasset aktivitetstilbud, egen smittevernansvarlig per skip, mv. De fleste av mannskapet er bosatt i Norge. Dersom mannskap har vært i utlandet, gjennomføres det karantene på land før ombordstigning etter interne retningslinjer som er strengere enn covid-19 forskriften. Hurtigruten har fått svært gode tilbakemeldinger fra reisende i Kystruten på tiltakene om bord.

Hurtigruten har løpende isolert og testet mannskap og passasjerer på skip i Kystruten med symptomer på korona. I slike tilfeller opprettes det også dialog med relevante myndigheter. Ingen av testene har vært positive. Hurtigruten er ikke kjent med at det har vært smitte om bord på skip i Kystruten.

Selv om Hurtigruten har innført en rekke tiltak, har det vært gode tilbud til de reisende om bord. Det var vært matservering og drikkeservering, aktiviteter om bord og mulighet til å gå i land – både på egen hånd og for å delta på organiserte utflukter. Hurtigruten har fått gjennomgående svært gode tilbakemeldinger fra reisende i perioden.

På denne bakgrunn mener Hurtigruten at det ikke foreligger krav på refusjon etter pakkereiseloven § 22 eller § 29.

Hurtigruten anfører at de ikke kjenner seg igjen i omtalen i NRK-saken, og at saken omhandler et helt annet virksomhetsområde, helt andre skip, helt annen tid (mars) og reiser til helt andre land enn pakken denne saken gjelder. Hurtigruten har ikke på noe tidspunkt bevisst tilbakeholdt opplysninger og har ikke bevisst unnlatt å teste besetningsmedlemmer.

Tilbudet som tidligere er meddelt klager om ombooking og rabatt på fremtidig reise opprettholdes, med frist til 10. januar 2021 til å akseptere tilbudet. Reisen kan fortsatt ombookes slik at avreisetidspunktet er innen utgangen av 2022. Tilbudet om ombooking utvides til å gjelde til 14 dager etter avgjørelse fra Pakkereisenemnda.

Hurtigruten kan ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

### **Nemnda bemerker**

Saken gjelder en pakkereise for to personer med Hurtigrutens skip MS Polarlys fra Trondheim til Tromsø i perioden 04.09.2020 - 06.09.2020. Totalpris 13 356 kroner.

Den 22. juni 2020 kjøpte klager en pakkereise fra Hurtigruten, som inneholdt reise i Kystruten Bergen – Kirkenes (heretter omtalt som «Kystruten») med MS Polarlys for to personer fra Trondheim til Tromsø mellom 4. og 6. september 2020.

Klager kansellerte reisen 10.08.2020. Avbestillingen var begrunnet i Covid-19 og manglende tillit til tjenesteyters håndtering av smittetiltak. Klagers krav er 13 356 kroner.

Spørsmålet for nemnda er hvorvidt klager har rett til gebyrfri avbestilling etter pakkereiseloven § 22. Det er på det rene at det var et utbrudd på MS Roald Amundsen som seiler mellom Tromsø og Svalbard i slutten av juli 2020. Hendelsen medførte store medieoppslag. Reisen som klager avbestilte, var på MS Polarlys fra Trondheim til Tromsø. Det er opplyst fra Hurtigruten at den aktuelle seilingen ble gjennomført med tilhørende aktiviteter. Hurtigruten kjenner ikke til at det har vært smitte om bord på den aktuelle seilingen eller andre seilinger i Kystruten. Det er ikke fremlagt korrespondanse fra klager der han etterspurte smittevernstiltak etter oppslagene i media i juli 2020. Lojalitetshensyn tilsier i så tilfelle en viss aktivitet fra klagers side før avbestilling. Etter nemndas vurdering omfattes ikke klagers avbestilling av pakkereiseloven §22. Det vises til at Hurtigruten opererer 11 skip med ulike seilinger. Selv om det var et alvorlig tilfelle på MS Roald Amundsen i juli 2020, tilsier ikke dette at det var grunnlag for avbestilling etter § 22 for en annen båt på en annen seilas. Nemnda har forståelse for at klager var engstelig etter det som skjedde på MS Roald Amundsen, men dette begrunner i seg selv

ikke rett til gebyrfri avbestilling. Nemnda kan heller ikke se at det foreligger en mangel etter pakkereiseloven.

Tjenesteyter har opprettholdt tilbudet om ombooking av reisen samt 10 % rabatt på bestilling av ny reise innen utgangen av 2022. Klager oppfordres til å vurdere og eventuelt akseptere tjenesteyters tilbud innen 14 dager fra mottagelse av nemndas avgjørelse.

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)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)