

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om tilsvarende cruise inkludert flybilletter da seilingen til Antarktis måtte avbrytes grunnet en medisinsk nødsituasjon.

### Dato

11.05.2023

### Saksnummer

2023-00666

### Tjenesteytere

Hurtigruten Global Sales AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med cruise til Antarktis, "Antarctica and Patagonia Expedition" med MS Fridtjof Nansen i perioden 22.10.2022 - 11.11.2022. Totalpris 140 062 kroner.

Klager skriver at reisen var kjøpt med et formål - å oppleve Antarktis. Cruiset måtte avbrytes og skipet returnere uten å ha nådd frem til Antarktis da en passasjer ble syk. Klager skriver at hun fikk beskjed om kanselleringen den 01.11.2022 kl. 00:30.

Klager har full forståelse for at skipet måtte snu da det ikke var mulig å få inn hjelp i Antarktis. Dette var imidlertid noe Hurtigruten var klar over før avreise. Klager mener de ved bestilling skulle vært informert om risikoen ved å kjøpe en reise der reisen måtte avbrytes dersom noe skjedde med en av de 498 passasjerene om bord på skipet. Klager skriver at informasjonen dreide seg om begrenset tilgang til hjelp, ikke at det ikke var noen mulighet for hjelp.

Klager vil gjerne delta på en reise til Antarktis. Men tilbudet Hurtigruten har kommet med, påfører klager en så stor kostnad at det ikke vil være aktuelt. Klager mener det ikke er riktig å henvise til at de kunne tatt reisen med en gang etter endt cruise da klager er avhengig av feriedager og forpliktelser hjemme.

Klagers krav: Et nytt cruise til Antarktis, inkludert flybilletter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager seilte med MS Fridtjof Nansen på en seiling som startet i Valparaiso i Chile og som skulle ende i Ushuaia, Argentina.

Skipet seilte langs kysten av Chile som planlagt fra 24. oktober 2022. Det var program om bord, utflukter i Castro, Puerto Eden, Puerto Natales og seiling i de Chilenske fjorder. Den 1. november begynte skipet å krysse Drakes Passage, med aktiviteter om bord.

Da seilingen nærmet seg slutten av dag 11, 2. november 2022, oppstod det en medisinsk nødsituasjon som var livstruende. En person trengte helsehjelp, og måtte evakueres. På dette tidspunktet var skipet så langt til havs at det ikke var mulig å evakuere med helikopter, verken fra Chile, Argentina eller Falklandsøyene. Man vurderte å overføre personen til skipet MS Fram, som var på vei tilbake til Chile fra Antarktis. På grunn av dårlig vær, var dette ikke mulig å gjennomføre. Det var is og snø på rullebanen på King George Island, og det var derfor heller ikke mulig å lande med fly. På grunn av de dårlige værforholdene var det også krevende å evakuere med helikopter da skipet kom nærmere land. Eneste mulighet var derfor å snu skipet og returnere til Ushuaia.

Skipet ankom Ushuaia 4. november 2022. Der laget ekspedisjonsteamet et opplegg med ekskursionsjoner gjestene kunne delta på. Gjestene bodde om bord på skipet, og benyttet fasilitetene om bord. Hurtigruten har lagt ved loggbok fra ekspedisjonsteamet som beskriver hele cruiset.

Gjestene fikk først informasjon om evakueringen fra kapteinen den 2. november 2022 ca. klokken 23:50 (GMT). Gjestehåndteringsteamet hos Hurtigruten Global Sales og på skipet begynte straks å jobbe med ulike alternativer til gjestene om bord på skipet. Gjestene mottok først et informasjonsbrev som klager har vedlagt.

Så snart man hadde fått på plass et alternativt tilbud til gjestene, fikk gjestene et omfattende tilbudsbrev fra Hurtigruten Global Sales med ulike alternativer. Tilbudsbrevet er fremlagt av klager i vedlegget til klagen.

Hurtigruten forstod at gjestene hadde sett frem til å oppleve delen av reisen som skulle gå i Antarktis, og gjestene ble derfor tilbudt følgende alternativer i brev den 4. november 2022:

- Seile med første mulighet avgang fra Ushuaia:
- Seile med MS Fridtjof Nansen på 10 dagers cruise til Antarktis uten ekstra kostnad, på neste avgang (dvs. 09. - 19. november 2022).
- Seile med MS Roald Amundsen (som er søsterskipet til MS Fridtjof Nansen) på et 14 dagers cruise til Antarktis og Falklandsøyene (på neste avgang, dvs. 08. - 22 november 2022).

Hurtigruten gjør oppmerksom på at avgangene over er rene Antarktis-cruise, som har høyere pris enn reisen klager opprinnelig hadde kjøpt, og oppholdet i Antarktis var lenger enn det gjestene hadde betalt for. Nye flybilletter ble også tilbudt uten ekstra kostnad. Det vises til tilbudsbrevet for mer detaljer.

- Booke et nytt rent Antarktis-cruise på utvalgte datoer i 2023, hvor Hurtigruten Global Sales ville dekke kostnaden for cruiset, men ikke nye flybilletter. Hurtigruten gjør oppmerksom på at cruisene var på mellom 10 og 14 dager, og vesentlig lenger i Antarktis enn det klager hadde booket.
- Voucher.
- Delvis refusjon/prisavslag.

Hurtigruten Global Sales har anført at tilbudene som gjestene fikk, er vesentlig bedre enn kravene som følger av pakkereiseloven kapittel 5.

Klager har krevd full ny reise med fly. Hurtigruten anfører at det ikke er grunnlag for et slikt krav etter pakkereiseloven. En vesentlig del av reisen er levert. Hurtigruten Global Sales gjorde det som var mulig for å tilby gjestene et alternativt reiseopplegg i Ushuaia. I tillegg ble det tilbudt ny reise på første mulige tidspunkt, nytt cruise i 2023, voucher eller delvis refusjon (prisavslag).

Hurtigruten Global Sales ber om at klager ikke får medhold.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten Global Sales.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise med cruise til Antarktis, "Antarctica and Patagonia Expedition" med MS Fridtjof Nansen i perioden 22.10.2022 - 11.11.2022. Totalpris 140 062 kroner.

Skipet seilte langs kysten av Chile som planlagt fra 24. oktober 2022. Det var program om bord, utflukter i Castro, Puerto Eden, Puerto Natales og seiling i de Chilenske fjorder. Den 1. november begynte skipet å krysse Drakes Passage, med aktiviteter om bord.

Da seilingen nærmet seg slutten av dag 11, 2. november 2022, oppstod det en medisinsk nødsituasjon som var livstruende. En person trengte helsehjelp, og måtte evakueres. Hurtigruten forsøkte flere alternativer, men eneste mulighet ble å snu skipet og returnere til Ushuaia. Klager gikk derfor glipp av Antarktis på sin reise som skulle være fra dag 12 til dag 15. Skipet ankom Ushuaía 4. november 2022. Som kompensasjon for returen ble det laget et opplegg med ekskursjoner gjestene kunne delta på. Gjestene bodde om bord på skipet, og benyttet fasilitetene om bord.

Klager har krevd et nytt cruise og flybilletter. Nemnda mener at det ikke er grunnlag for et slikt krav etter pakkereiseloven. En vesentlig del av reisen er levert. Nemnda anbefaler derfor at tjenesteyter utbetaler et prisavslag på 40 % av reisens pris, alternativt tilbyr det som allerede er tilbudt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)