

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Refusjon grunnet endring av reiserute rundt Svalbard.

Dato

27.08.2020

Saksnummer

2020-01209

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med MS Fram rundt Svalbard i perioden 03.06.2019 - 12.06.2019. Turen ble organisert av Hurtigruten kostet totalt 137 638,90 kroner, inkludert fly Oslo - Svalbard tur/retur, hotell og seilas med MS Fram.

Klager viser til sak 2019-03733 hvor klager har fått medhold 75 % prisavslag på samme reise.

Klager skriver at han aksepterte tilbudet om å få 60 % prisavslag og har fått 82 583 kroner utbetalt. Forutsetningen var at dersom andre fikk mer enn 60 % refusjon, ville klager få det samme. Dette ble avtalt med Hurtigrutens bookingagent.

På bakgrunn av sak 2019-03733 ble saken gjenopptatt med Hurtigruten som har avslått klagers krav om ytterligere prisavslag.

Klager bestilte reisen «Seilas rundt Svalbard - I isbjørnens rike» basert på i hovedsak to forhold:

1. Turen ble markedsført som den ultimate opplevelse for å oppleve Svalbard hvor det ble lagt vekt på at denne turen naturlig nok ville bli en helt annen opplevelse enn reisene opp og ned langs vestkysten. Ikke bare markedsføringen, men også prisene understreket dette. Det ble tatt forbehold om at kapteinen bestemmer den endelige reiseruten underveis basert på forholdene. Det var ikke tatt forbehold om at isforholdene kunne umuliggjøre en 5 døgns rundtur. Klager ble derfor svært overrasket da det ble opplyst at de trolig ikke kom rundt etter ett døgn i sjøen. Hurtigruten måtte vært klar over at dette ikke var første gangen man ikke kom rundt på denne tiden av året og at det dermed burde vært tatt forbehold om dette i markedsføring av turen. Dette understrekes av det faktum at folk med lang erfaring fra Svalbard var helt sikre på at de ikke ville komme rundt på denne turen.

2. Klager mener de ikke har fått det de var lovet og har betalt for og konkluderer med at Hurtigruten AS ikke har levert i henhold til avtale gjennom å ta en kalkulert risiko ved å sette opp en slik tur tidlig i juni. Klager hadde ikke bestilt og betalt for denne turen dersom de hadde hatt en anelse om at den ikke kunne gjennomføres.

Klagers krav: Refusjon av ytterligere 15 % av reisens pris, 20 645 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hurtigruten AS er enig i at klager har krav på kompensasjon fordi MS Fram, grunnet isforholdene ikke kunne seile rundt Svalbard som beskrevet i programmet.. Hurtigruten har derfor refundert 60 % av beløpet klager betalte for turen. Refusjonen fant sted sommeren 2019, etter avtale mellom partene. Hurtigruten mener det ikke er grunnlag for å refundere 75 % som klager krever.

Hurtigruten fastholder at det er inngått en rettslig bindende avtale mellom klager og Hurtigruten om kompensasjon for turen. Avtalen innebærer at klager skulle kompenseres ved å få tilbakebetalt 60 % av prisen for reisen. Hurtigruten mottok aksept fra klager per e-post av 15. august 2019, og 60 % ble refundert. Hurtigruten anfører at det foreligger en rettslig bindende avtale om kompensasjon, som partene er bundet av.

Klagen er begrunnet i et prinsipp om at klager skulle få utbetalt ytterligere kompensasjon dersom andre fikk mer, og at dette skal ha blitt avtalt med Hurtigrutens bookingagent. Hurtigruten kjenner seg ikke igjen i klagers forståelse, og anførselen kan heller ikke anses dokumentert. Det vilkåret klager mener at er avtalt gjenfinnes ikke i den skriftlige korrespondansen som fant sted mellom partene i forbindelse med at avtalen om kompensasjon ble inngått. Bookingagenten sluttet i Hurtigruten i juni 2019, altså før avtalen mellom Hurtigruten og klager ble inngått. Den tidligere bookingagenten har blitt kontaktet av Hurtigruten per telefon. Hun husker dessverre ikke saken, ei heller at hun har diskutert prinsippet klager bygger argumentasjonen sin på. For Hurtigruten fremstår det som lite sannsynlig at en bookingagent skal ha lovet dette, fordi det ligger utenfor en bookingagents kompetanse å gjøre avtaler om erstatning.

Hurtigruten mener at hver sak må vurderes konkret, det gjelder også klagers sak. Hurtigruten presiserer at de ikke var enig i resultatet i sak 2019-03733, som klager også har vist til som grunnlag for sitt krav. Etter en konkret vurdering, som særlig var begrunnet på prosessøkonomiske hensyn, valgte Hurtigruten å ikke forfølge sak 2019-03733 videre. På denne bakgrunn fastholder Hurtigruten at det ikke er grunnlag for ytterligere kompensasjon, og ber om at klagen ikke tas til følge.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder en pakkereise med MS Fram rundt Svalbard i perioden 03.06.2019 - 12.06.2019. Turen ble organisert av Hurtigruten kostet totalt 137 638,90 kroner, inkludert fly Oslo - Svalbard tur/retur, hotell og seilas med MS Fram.

Det er uomtvistet at klager aksepterte tilbudet om å få 60 % prisavslag pga. påberopte isforhold som medførte at man ikke kunne seile rundt Svalbard ved den aktuelle reisen, slik som planlagt. Klager har fått utbetalt 82 583 kroner. Basert på at Pakkereisenemnda i sak 2019-03733 anbefalte et prisavslag på 75 % prisavslag på samme påberopte mangel, har klager nå krevd ytterligere refusjon av 15 % av reisens pris som tilsvarer 20 645 kroner.

Klager anfører at han i forbindelse med inngåelse av forliksavtalen mellom seg og Hurtigruten, var det en forutsetning at dersom andre fikk mer enn 60 % refusjon, ville klager få det samme. Det anføres at dette ble avtalt med Hurtigrutens booking agent.

Spørsmålet for nemnda er således om partene har inngått en slik avtale om at klager skulle få utbetalt ytterligere kompensasjon dersom andre fikk mer. Hurtigruten har bestridt at det er inngått en slik avtale. Det er heller ikke fremlagt skriftlig dokumentasjon på at en slik avtale er inngått. Nemnda kan på bakgrunn av de bevis som ligger i saken ikke se at det er tilstrekkelig dokumentert at det ble inngått en slik avtale. Etter nemndas vurdering har klager inngått et forlik med Hurtigruten på 60 % prisavslag og fått utbetalt det avtalte prisavslaget. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)