

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon fordi Hurtigrutens skip MS Finnmarken ble forsinket og gikk direkte fra Bergen til Harstad istedenfor å stoppe underveis.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

184/15P JFR. 141/15P

### Tjenesteyter

Hurtigruten AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon fordi Hurtigrutens skip MS Finnmarken ble forsinket og gikk direkte fra Bergen til Harstad istedenfor å stoppe underveis.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en tur med Hurtigrutens skip MS Finnmarken fra Bergen til Tromsø i perioden 11.05.15 - 15.05.15.

Reisetiden ombord ble forkortet med nesten 2 døgn. Turen gikk direkte fra Bergen til Harstad for å ta igjen ruten. Klager gikk glipp av alle havner før Harstad.

Klager ble informert om at dersom de reiste videre med skipet, så skulle de få noe av reisen refundert og at noen fra Hurtigruten kom til å ta kontakt med klager. Dette skjedde imidlertid ikke.

Klager krever et prisavslag som tilsvarer ett og ett halvt døgn av pakkereisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Hurtigruten har i det vesentlige anført:

Hurtigruten ringte kontaktperson på bookingen den 11.05.15. De fikk ikke svar og sendte informasjon om forsinkelsen per sms og spurte om de ønsket hotellrom i Bergen. Det ble først informert om at skipet ville ha senere avgang, men at det ikke var avklart noe tidspunkt ennå. Det kom informasjon om ytterligere forsinkelse 11.05.15 og da ble det informert om at klager kunne få endre reisen til en annen dato eller få full refusjon av den kjøpte reisen. Klager valgte å bo på Hotell Scandic Ørnen i Bergen og vente på MS Finnmarkens avgang.

Bakgrunn for forsinkelsen på reisen fra Bergen var følgende:

Hurtigruten tar forbehold om endringer i sin rutetabell i sine betingelser som ble sendt per e-post til klager 05.05.15, punkt 7:<http://www.hurtigruten.com/no/bestillingsbetingelser/>

Hurtigruten er pliktig å dekke alle ekstra kostnader gjestene har i forbindelse med et ruteavvik. Klager har ikke fremlagt noen informasjon om ekstra kostnader.

Slik Hurtigruten oppfattet det godtok klager reisen slik den ble uten stopp mellom Bergen og Harstad

Hurtigruten har tilbudt klager et prisavslag på kr 733 som tilsvarer halve vinpakken de hadde forhåndsbestilt og betalt, i tillegg til 25% rabatt på en annen reise med Hurtigruten innen utgangen av 2016.

Det vises for øvrig til brev fra Hurtigruten.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Skipets avgang fra Bergen ble forsinket på grunn av et verkstedsopphold. De passasjerene det var mulig å nå, ble varslet så snart det ble klart at det ville oppstå en forsinkelse. Klageren fikk beskjed om forsinkelsen etter at hun og hennes reisefølge hadde ankommet til Bergen. De tatt hånd om i ventetiden, innlosjert på hotell og ble holdt løpende orientert i den grad skipets mannskap fikk oppdatert informasjon.

Klageren fikk tilbud om å kansellere reisen, ombooke til ny reise med avslag i prisen eller avbryte reisen med full refusjon av billettprisen.

Spørsmålet blir så om de passasjerene som valgte å reise med skipet har krav på prisavslag. Det er opplyst at skipet, på grunn av forsinket avgang, ikke anløp noen havn mellom Bergen og Harstad for å ta igjen tapt tid.

Slik nemnda ser saken, er klageren ikke avskåret fra å påberope at reisen var mangelfull selv om hun og hennes reisefølge skulle ha fått tilbud om å kansellere reisen. Klageren opplyser for øvrig at hun ble oppfordret av representanter for skipet om å foreta reisen. Hun anfører at hun ble forespeilet at passasjerene i så fall ville få refundert en del av det som var betalt for reisen.

Nemnda vet ikke hva slags informasjon som ble gitt til den enkelte reisende. Arrangøren kan imidlertid ikke gå ut fra at de enkelte passasjerer kan kaste om på sine planer på kort varsel. Etter nemndas syn ble reisen svært amputert. Passasjerene fikk ikke anledning til å se havnene skipet skulle ha anløpt mellom Bergen og Harstad, idet skipet, i følge rederiets redegjørelse, måtte ta igjen ca 1 ½ døgns tapt tid.

Nemnda legger til grunn at klagerens begrunnede forventninger om å se et spektakulært kystlandskap og en rekke havner med innseilinger etc., ikke ble oppfylt. Sjøreisen har

blitt markedsført som «verdens vakreste sjøreise». Nemnda må anta at de forskjellige høydepunktene mellom Bergen og Harstad ble passert til andre tider og i en annen hastighet enn det som følger av ruteplanen.

Nemnda finner etter dette at reisen led av mangler og at klageren har krav på et prisavslag. Etter nemndas syn bør prisavslaget settes til 50% av reisens pris, avrundet til kr 8.300.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr.8.300.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*