

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av avbestillingsgebyret grunnet Covid-19.

### Dato

17.06.2021

### Saksnummer

2021-00765

### Tjenesteytere

Hurtigruten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med Hurtigrutens skip MS Richard fra Tromsø til Trondheim i perioden 10.08.2020 - 12.08.2020.

Klager avbestilte reisen den 5. august 2020 av helsemessige årsaker. Klager anfører at de på grunn av de inntrufne, uunngåelige og ekstraordinære omstendighetene i Tromsø og på eller i umiddelbar nærhet av Hurtigruten, så seg nødt til å avbestille den planlagte reisen. Reisen ble kjøpt i februar 2020 før Covid-19 pandemien brøt ut og de var derfor forespeilet en trygg reise fra Tromsø.

Klager hadde bestilt hotellovernatting på Hotell Thon Polar Tromsø dagene før seilingen med Hurtigruten fra 07.08 til 09.08.2020. Ved henvendelse per telefon 5. august var hele hotellet stengt ned pga. Covid-19 situasjonen i byen. Dette var også en medvirkende årsak til avbestillingen av reisen med Hurtigruten.

Klager anfører at Thon, SAS og VY har gitt klager refusjon for alle bestilte billetter. Eika forsikring har avslått refusjon for båtreisen.

Klager mener Hurtigruten tolker sine avbestillingsregler for strengt.

Klagers krav: Refusjon av reisens pris på 5 496 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Hurtigruten 05.08.2020 og kansellerte reisen, og anførte at de ikke ønsket å reise pga. smittesituasjonen i Tromsø. Hurtigruten svarte 06.08.2020 at ettersom skipet seiler som normalt vil det bli et kanselleringsgebyr på 100 %. Som

alternativ ble klager tilbudt fleksibel ombooking av reisen. Den nye reisen måtte bookes og gjennomføres innen utgangen av 2021. Som en takk for å velge å booke om ville Hurtigruten i tillegg innrømme 10 % rabatt på klagers nye seiling.

Klager ønsket ikke å benytte seg av Hurtigrutens ombookingstilbud og sendte ny henvendelse til Hurtigruten 06.08.2020 der kravet var full refusjon.

Hurtigruten besvarte henvendelsen 22.09.2020 med å henvise til sine vilkår og betingelser for reisen der det fremkommer at det ved avbestilling av reise mindre enn 30 dager før avreise vil tilkomme et avbestillingsgebyr på 100 %. (Hurtigrutens betingelser og vilkår punkt 7: <https://www.hurtigruten.no/no/betingelser-vilkar-avreise-20-21>).

Hurtigruten anfører videre at de ved sykdom anbefaler at gjestene kontakter privat reiseforsikring for søknad om refusjon.

Hurtigruten opprettholder sin beslutning om at det i henhold til Hurtigrutens vilkår og betingelser, er kanselleringsgebyret på 100, men tilføyer at tilbudet om ombooking booket og gjennomført innen utgangen av 2021 fremdeles står ved lag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

### **Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med Hurtigrutens skip MS Richard fra Tromsø til Trondheim i perioden 10.08.2020 - 12.08.2020.

Klagers krav er refusjon av reisens pris på 5 496 kroner.

Klager avbestilte reisen den 5. august 2020 av helsemessige årsaker.

Hurtigruten anfører at det i henhold til Hurtigrutens vilkår og betingelser, er kanselleringsgebyret på 100% for avbestilling så kort tid forut for seilaset, men tilføyer at tilbudet om ombooking, booket og gjennomført innen utgangen av 2021 fremdeles står ved lag.

Slik Pakkereisenemnda vurderer det skjer avbestillingen primært av helsemessige årsak. Etter avtalen mellom partene har arrangøren rett til å kreve fullt ut betalt ved avbestilling så tett opp mot avreise. Etter pakkereiselovens bestemmelser er det mulig å avbestille mot et rimelig avbestillingsgebyr. Når avbestillingen skjer så kort tid før avreise er det naturlig at et rimelig avbestillingsgebyr henspeiler seg på arrangørens kostnader ved reisen. Slik nemnda vurderer det er det ikke mulig på avbestillingstidspunktet å få solgt denne reisen og det er naturlig da at klager dekker disse utgiftene. Nemnda påpeker at Hurtigruta fremdeles opprettholder sitt tilbud om å booke reisen og gjennomføre den i 2021. Ettersom man allerede er i sommeren 2021 anbefales det at tilbudet forlenges til å

omfatte reise ut 2022 slik at klager har mulighet til å benytte seg av dette tilbudet. Klager anbefales å ta kontakt med sitt forsikringsselskap angående sin reise/helseforsikring.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)