

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

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

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

141/15P Jfr. 184/15P

### Tjenesteyter

Hurtigruten AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon fordi Hurtigrutens skip 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 Finnmarken fra Bergen til Tromsø i perioden 11.05.15 - 15.05.15.

Klagers søster skriver på vegne av sin bror da han har hatt slag og hverken kan snakke eller skrive.

Båten ble 2 døgn forsinket fra verkstedet og gikk derfor direkte fra Bergen til Harstad. Den hoppet over alle stoppesteder sør for Harstad og klager fikk derfor en dårligere opplevelse med Hurtigruteturen.

Klager hadde reist fra Geilo til Bergen med tog, hadde besøksavtale i Tromsø 17. mai og flybillett sørover igjen 18. mai. Alt dette fikk han ikke forklart til representanten fra Hurtigruten fordi han ikke kan snakke. Det letteste for han var å bli med båten. Klagers søster har ikke vært involvert i tilbakebetalingssaken. Dette er for så vidt heller ikke poenget. Poenget er at klager ikke fikk den reisen han bestilte. Han fikk ikke havneanløp før Harstad og fikk en adskillig kortere reise enn den han hadde bestilt. Varen som ble bestilt, ble ikke levert.

Selv om passasjerene fikk tilbud om kansellering og full refusjon eller ombooking, ville ikke dette være noen løsning for klager. Han kom reisende fra Geilo og hadde bestilt flybillett tilbake mandag 18. mai. Han ville ikke fått refundert flybilletten og togutgiftene sine.

Klager hadde spart lenge til denne turen og han bare fikk opplevd deler av «verdens vakreste sjøreise».

Klagers søster viser til Kjøpsloven og ber Hurtigruten innfri kravet om kr 5000,- i kompensasjon for at de ikke leverte den varen klager bestilte.

§ 40. Erstatning.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Hurtigruten har i det vesentlige anført:**

Hurtigruten kontaktet klagers søster, som var kontaktperson fordi klager har hatt slag og ikke kan snakke eller skrive, både ankomstdagen i Bergen 11.05.15 og dagen etter med informasjon om skipets forsinkelse. Det ble informert om at skipet ville ha senere avgang, men at tidspunktet ikke var avklart.

Klager fikk tilbud om å bo på Neptun Hotell i Bergen og takket ja til dette. Neste dag, da det kom informasjon om ytterligere forsinkelse, ble det informert om at han kunne få endre reisen til en annen dato eller få full refusjon av den kjøpte reisen. Klager ønsket ikke å reise en annen dato fordi han måtte være i Tromsø til planlagt tid/dato (skipet ankom Tromsø i henhold til ordinær rute 15.05.15 kl. 14:30) og han valgte å bli på Neptun Hotell å avvente mer informasjon fra Hurtigrutens representant der.

I forbindelse med reiser brukes ikke Kjøpsloven, men pakkereiseloven.

Hurtigruten har henvist til pakkereiseloven på sine nettsider: <http://www.hurtigruten.com/no/Utils/TERMS-AND-CONDITIONS/Bestillingsbetingelser-for-pakkereiser/>

Under punkt 7 i denne loven står det at Hurtigruten kan endre en reise uten erstatningsansvar som følge av hindringer utenfor deres kontroll.

Hurtigruten er pliktig å dekke alle ekstra kostnader gjestene har i forbindelse med et ruteavvik. Klager har ikke hatt noen utgifter siden han reiste med til Tromsø.

Hurtigruten oppfattet det slik at klager godtok at reisen ble uten stopp mellom Bergen og Harstad. Han ønsket ikke refusjon/dekket hjemreise. Klager ble også tilbudt en ny reise innen utgangen av 2016 med 25% rabatt.

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 han hadde ankommet til Bergen. Han ble 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. Pakkereisenemnda legger til grunn at full refusjon omfatter reise til og fra Geilo/Bergen, jfr. pakkereiseloven § 5-3 hvor det fremgår at kunden kan kreve erstatning av arrangøren for tap som følge av mangelen.

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 han fikk tilbud om å kansellere reisen. Han hadde en avtale i Tromsø som han ønsket å overholde. Klageren 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 bemerker for ordens skyld at et verkstedopphold etter nemndas syn ikke er en hindring som ligger utenfor rederiets kontroll.

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». Etter nemndas syn ble sjøreisen svært amputert. 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. Nemnda anbefaler at prisavslaget bør settes til 50% av reisens pris, avrundet til kr 4.100.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 4.100.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*