

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise med Hurtigruten, 30. mai - 2. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet endret reiserute.

Dato

..

Saksnummer

161/10

Tjenesteyter

Hurtigruten ASA

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Hurtigruten ASA

Antall reisende: 2

Reisens pris: skr.25 000

Saken gjelder:

Reise med Hurtigruten, 30. mai - 2. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet endret reiserute.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise med Hurtigrutens Midnatsol fra Tromsø til Bergen mellom 31. mai - 3. juni 2010. Pga maskinfeil i Bodø anløp skipet bare halvparten av de oppsatte havnene. Utfluktene ble det da heller ikke noe av. Havnene mellom Bodø og Ålesund ble ikke anløpt og skipet dro rett til havs for å korte inn tiden.

Klager krever prisavslag.

Hurtigruten har henvist til maskinfeil som de betrakter som force majeure.

Klager er av den oppfatning at maskinfeil er dårlig vedlikehold og ikke force majeure. Klagerne fikk dessuten gang på gang beskjed om at avreisen fra Bodø var utsatt med tre timer av gangen, hvilket gjorde at man ikke fikk noe fornuftig ut av dagen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Hurtigruten har i det vesentlige anført:

Midnatsol fikk tekniske problemer i Bodø 1. juni. For å få reparert skaden måtte skipet vente i Bodø til en fikk tilsendt den delen som var ødelagt.

Hurtigruten følger sjøloven og transportvilkårene der det står at «Hurtigruten ASA kan kansellere eller endre en reise uten erstatningsansvar, dersom vi kan godtgjøre at den ikke kan gjennomføres som følge av hindringer som ligger utenfor vår kontroll og som vi med rimelighet ikke kunne ventes å ha tatt i betraktning da avtalen ble inngått, og som verken Hurtigruten ASA selv eller noen vi er ansvarlige for, kunne unngå eller avverge følgen av.

Hurtigruten har likevel gitt tilbud om fri reise fra Bodø til Ålesund.

Hurtigruten finner på denne bakgrunn ikke å kunne etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2. Mangler gir grunnlag for prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Det er ikke anledning til å fravike pakkereiseloven til skade for kunden, jf. pakkereiseloven § 1-2. Mangelsbegrepet er objektivt, og man har krav på prisavslag selv om turarrangør ikke kan lastes for at mangelen oppstod.

Det var et avvik fra det avtalte, en mangel, at reiseruten fra Bodø måtte fravikes. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 1/3 av reisens pris.

Nemnda bemerker at Hurtigrutens regler om erstatningsansvar ved endret reise, jf. «Bestillingsbetingelser for pakkereiser» pkt 7 annet ledd, ikke fratar de reisende rett til prisavslag. Nemnda bemerker for øvrig at teknisk feil normalt ikke vil komme inn under kategorien feil som ligger utenfor kontroll. Under enhver omstendighet er ikke det godtgjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 1/3 av reisens pris.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.