

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag for mugglukt grunnet vannskade på Hurtigruten.

### Dato

02.11.2017

### Saksnummer

2017-02161

### Tjenesteytere

Hurtigruten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i uspesifisert lugar på MS Midnattsol fra Vardø til Trondheim i perioden 09.08.2017 - 13. 08.2017. Totalpris for to honnørbilletter var kr. 7.888.

En vannskade på dekk 8 gjorde at det ikke gikk an å oppholde seg på dekk 8 og 9. Det var sterk mugglukt fra klager kom om bord, bortsett fra lørdagen da det var mindre lukt. Likevel var det ikke godt å oppholde seg der lørdagen heller. Det var ubehagelig i hodet og øyne å oppholde seg der, selv i kort tid. Dermed var turen spolert for klager da de ønsket å være med på denne turen for å få se naturen på beste måte. Hadde de vært klar over disse forholdene, ville de valgt en annen reisemåte eller en annen avreisedato. Klager tok kontakt med hotellsjefen om bord og stilte spørsmål om hvorfor de ikke var blitt kontaktet før turen startet.

Klager refererer fra Pakkereiseloven, paragraf 6-3. Heving på grunn av mangler: "Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen.»

Formålet med reisen med Hurtigruten, var å få nyte utsikten på beste måte, da dette var første gang de besøkte dette området. Klager mener det var en vesentlig mangel at utsiktsdekkene ikke var brukbare, og formålet med turen var derfor vesentlig forfeilet. Klager fikk ikke nyte den utsikten de hadde betalt for. Dette hadde de ingen forutsetning for å vite før turen startet fordi de ikke mottok noen informasjon om forholdet.

Klager ville ikke ha tatt denne turen hvis de hadde hatt kunnskap om vannskaden.

Klager krever å refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Hurtigruten beklager vannskaden og mugglukten om bord på dekk 8 og 9 på denne turen. Det ble jobbet med å ordne denne skaden og det var Hurtigrutens håp at dette skulle vært klart før klagers reise. Derfor ble ingen gjester varslet. Hurtigruten er enig i at dette gir rett til kompensasjon, men kan ikke se at det foreligger grunnlag for full refusjon. Panoramasalongen fremme på dekk 8 og 9 er et av flere oppholdssteder om bord. Hurtigruten har ikke mottatt klager fra noen andre nordiske gjester.

Hurtigruten har tilbudt klager et prisavslag på 20 % av reisens pris, totalt kr. 1.578.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

**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.

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.

Partene er enige om at det ikke gikk an å oppholde seg på dekk 8 og 9 på grunn av en vannskade med etterfølgende mugglukst i den perioden klageren var passasjer på Hurtigruten. De to dekkene er utsiktsdekk.

Hurtigruten har erkjent at det som ble levert led av en mangel og har tilbudt klageren 20 % avslag i reisens pris. Klageren krever i realiteten å få kjøpet hevet.

Det er opplyst at det er flere andre oppholdssteder om bord hvor det er mulig å se naturen man reiser igjennom. Nemnda kan ikke se at formålet med turen ble vesentlig forfeilet i og med at det var mulighet for å se landskapet også fra andre steder på skipet, men finner at det innebærer en vesentlig mangel når panoramasalongene ikke er tilgjengelige. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 4.000.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 4.000.

**Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Ticket)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)