

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om samme pris for reise i juni 2022 som i juni 2021 etter endring av reise fra 2020.

Dato

30.09.2021

Saksnummer

2021-00854

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer med Hurtigruten fra Kirkenes til Bergen. Reisen som opprinnelig skulle blitt foretatt sommeren 2020 ble overført til 30. juni 2021.

Hurtigruten har forhøyet billettprisen med 22,6 % i forbindelse med utsettelse av avreise 1 år frem i tid pga. Covid-19.

Klagers krav: Samme pris i juni 2022 som de skulle betalt for reise i juni 2021

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen i Kystruten Kirkenes – Bergen 09.04.2019. Pakkereisen var opprinnelig planlagt i 2020. Hurtigruten innvilget overføring av reisen fra 2020 til 2021 uten pristillegg på bakgrunn av den helt spesielle situasjonen landet sto oppi som en følge av Covid-19 pandemiens utbrudd. For den videre behandling tas det utgangspunkt i at pakkereisen var planlagt gjennomført sommeren 2021.

I midten av mars 2021 tok klager kontakt med Hurtigruten. Seilingen var ikke kansellert av Hurtigruten og det var i overkant av tre måneder til reisens start. Klager ønsket likevel å «ombooke» reisen til sommeren 2022.

Hurtigruten anfører at det i henhold til deres reisevilkår, gjelder et avbestillingsgebyr dersom kunden avbestiller en allerede bestilt pakkereise. Som alternativ løsning, ga salgskontoret et tilbud på en ny bestilling av en ny reise på et senere tidspunkt, med avreise i 2022. Klager skulle da slippe å betale avbestillingsgebyret for den opprinnelige reisen. Den nye reisen var noe dyrere enn opprinnelig reise. Pakkereiseloven har

bestemmelser om begrensninger i arrangørens adgang til å foreta prisendring, jf. § 19 ved eventuelle endringer som skjer etter avtaleinngåelsen. Dette kan imidlertid ikke påberopes ved kundens egen avbestilling av en pakkereiseavtale og bestilling av ny pakkereiseavtale.

Den planlagte reisen i 2021 var ikke kansellert fra Hurtigrutens side, klager er gitt anledning til å avbestille reisen i henhold til avtalevilkårene og pakkereiselovens regler, og klager har bekreftet ny reise med avreise i 2022.

Hurtigruten kan ikke etterkomme kravet som er fremsatt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for 6 personer med Hurtigruten fra Kirkenes til Bergen. Klagers krav: Samme pris i juni 2022 som de skulle betalt for reise i juni 2021.

Klager bestilte reisen i Kystruten Kirkenes – Bergen den 09.04.2019. Pakkereisen var opprinnelig planlagt i 2020. Hurtigruten innvilget overføring av reisen fra 2020 til 2021 uten pristillegg på bakgrunn av den helt spesielle situasjonen landet sto oppi som en følge av Covid-19 pandemiens utbrudd. I midten av mars 2021 tok klager kontakt med Hurtigruten på nytt. Seilingen var ikke kansellert av Hurtigruten og det var i overkant av tre måneder til reisens start. Klager ønsket likevel å «ombooke» reisen til sommeren 2022.

Slik nemnda vurderer det var det på tidspunktet da klager tok kontakt i mars 2021, ikke en slik situasjon at pakkereiseloven § 22 kom til anvendelse. Klager ønsket å utsette reisen ytterligere ett år og fikk anledning til dette. En forutsetning for ny bestilling var at klager ikke ble belastet avbestillingsgebyret som normalt hadde påløpt ved en slik avbestilling. Slik nemnda vurderer det inngikk partene en ny avtale om reise sommeren 2022 med nye vilkår da med tanke på pris som var økt fra 21 767 kroner til 26 698 kroner per person, noe nemnda tenker er noe høyt sett opp mot den normale prisstigningen. Tilbudet ble imidlertid akseptert av klager muntlig og ny reise ble lagt til bestilling, samt at ny faktura ble utstedt den 19.03.2021. Samlet sett mener nemnda det er inngått en ny avtale mellom partene og kan ikke se at klager skal vinne frem med å ha krav på prisen på reisen for 2021 for den nye reisen i 2022.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representantar

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)