

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet endret reiserute.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04186

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en 7 dagers pakkereise for fem personer med Midnatsol fra Bergen til Kirkenes den 10.08.2019. Totalpris 62 470 kroner.

Da klager ankom brygga i Bergen var det ingen båt da den lå Ålesund med motorproblemer. Turen til Geiranger ble kansellert den 10.08.2019 klokken 19:00.

Planen var å vise klagers canadiske venner stedet der klager var oppvokst langs Storfjorden. Klager vurderte å kansellere turen, men da de gikk om bord i bussen forsikret representanten fra Hurtigruten at de ville nå Ålesund i tid for turen til Geiranger.

Geirangerturen var viktig for klager. De hadde en plan B om at de skulle å trekke seg fra turen og ta bussen til Geiranger og Fjordbåten til Ålesund, men klager ble gjentatte ganger forsikret at turen fortsatt stod på programmet, senest da han spurte Hurtigrutens representant ved bussavgang til Ålesund neste morgen den 11.08.2019. Da klager gikk om bord i bussen, var de ikke klar over at bussturen skulle ta 9 timer og at Hurtigruten kvelden før hadde utelatt Geiranger da de bestilte bussen. Klager fikk ikke muligheten til å ta seg til Geiranger på egen hånd.

Klager ønsker å ta turen et annet år og krever at Hurtigruten betaler reisen som koster 21 000 kroner for fem personer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hurtigruten bekrefter at skipet fikk tekniske problemer og ble liggende i Ålesund 10.-11.08.2019. Det var et krevende ruteavvik da det var veldig lite hotell- og flykapasitet

å oppdrive og de valgte derfor å chartre fly. Dette var en tidkrevende prosess og da de endelig fikk til en charterflyavtale, kunne ikke Avinor stille opp med bakkehåndtering, noe som resulterte i at Hurtigruten måtte kansellere charterflyene. Parallelt med dette jobbet de med andre løsninger og måtte ta i bruk busser istedenfor fly. Busstransport på strekningen Ålesund – Bergen er ikke ideelt grunnet avstanden mellom havnene, men dette ble til slutt eneste tilgjengelige løsning de kunne tilby sine berørte gjester.

Ruteavviket ble et faktum kl. 03:00 natt til lørdag 10.08.2019, og det tok tid fra ruteavviket var et faktum til en løsning ble presentert. Dette var en veldig krevende situasjon og de gjorde sitt beste for å få håndtert alle sine berørte gjester. Hurtigruten håpet i det lengste at skipet skulle bli klart til å seile inn Geirangerfjorden, men beskjeden fra deres sjef for driftsavdelingen kom den 11. august kl. 09:32 om at de måtte kansellere Geirangerfjorden. Bussene ble bestilt dagen før og hadde ikke noe med om det ble tur inn til Geirangerfjorden å gjøre da de måtte ha busser til og fra Ålesund sentrum.

Hurtigruten har tilbudt klager 2 dagers refusjon. Turen var på 7 dager og kostet 62 470 kroner. Klager har blitt tilbudt 17 850 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for.

Da klager ankom brygga i Bergen var det ingen båt da båten lå i Ålesund med motorproblemer. Turen til Geiranger ble kansellert pga. tekniske problemer. Klager har fremmet krav om full tilbakebetaling da han hadde ikke bestilt turen dersom han visste at de ikke fikk reist til Geiranger.

Basert på sakens opplysninger fremstår det slik at båten den aktuelle dagen hadde tekniske problemer. Tjenesteyter forsøkte flere ulike transportmetoder, men endte opp til slutt med busstransport mellom Ålesund og Bergen. Det er opplyst at ruteavviket ble et faktum kl. 03:00 natt til lørdag 10.08.2019. Hurtigruten forsøkte det de kunne for å få skipet klart til å gå inn i Geirangerfjorden, men fikk beskjed fra driftsavdelingen den 11. august kl. 09:32 at reisen til Geirangerfjorden måtte kanselleres pga. tekniske problemer med båten. Det er opplyst at bussene ble bestilt dagen før og hadde ingen sammenheng med at turen til Geirangerfjorden ble kansellert i siste stund.

Hurtigruten har tilbudt klager 2 dagers refusjon. Turen var på 7 dager og kostet 62 470 kroner. Klager har derfor blitt tilbudt 17 850 kroner. Etter nemndas vurdering har klager mistet en sentral del av sin reise og for han en forutsetning for at han bestilte reisen

i utgangspunktet. Klager har krevd en 21 000 kroner og nemnda anbefaler at dette utbetales av tjenesteyter.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)