

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon eller en ny tilsvarende reise
grunnet cruise som ble kanseller pga. Covid-19.

Dato

19.06.2023

Saksnummer

2023-00602

Tjenesteytere

Hurtigruten Global Sales AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på skipet MS Fram på cruiset "Antarctica, Patagonia, Chilean Fjords - Exploration of the Southern Highlights (Southbound)" i perioden 15.10.2021 - 02.11.2021. Totalpris 8 669 USD.

Klager fikk beskjed om kansellering 01.09.2021 kl. 08:01. Selskapet hevder at de kansellerte cruiset på grunn av covid pandemien.

Klager har anført at Hurtigruten kansellerte cruiset og booket han om på et tilsvarende cruise året etter, men at Hurtigruten forsøkte å belaste klager dobbelt så mye etter at de booket han om. Klager vil enten ha refusjon, eller et cruise tilsvarende det han kjøpte for flere år siden.

Klager skriver at han gikk med på et erstatningscruise, men at Hurtigruten prøvde å belaste han for 16 702 USD istedenfor det han opprinnelig betalte 8 300 USD.

Klagers krav: Tilbud om tilsvarende cruise på samme rute og skip som klager opprinnelig betalte for eller refusjon av innbetalt beløp; ca. 90 000 NOK.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte et cruise med MS Fram kalt "Antarktis, Patagonia, Chilenske fjorder - Utforskning av Southern Highlights» med avgang 15. oktober 2021. Cruiset utforsker Chile og chilenske fjorder, og Antarktis.

På grunn av covid-19 restriksjonene som gjaldt i regionen, ble seilingen kansellert. 29. september 2021. Alle berørte gjester mottok et tilbud om å enten booke om til samme avganger som er planlagt neste år, eller motta en full refusjon.

Ombookingstilbudet knyttet inkluderte de to neste seilingene med samme skip, enten 16. oktober 2022 på MS Fram eller 17. mars 2022 på MS Fram. Til å begynne med svarte ikke klager på tilbudet. Fristen for tilbudt ombookingsalternativ gikk uten kommunikasjon fra klager. Klager svarte først tilbake til Hurtigruten den 2. desember 2021. Imidlertid var datoene klager ønsket å reise andre datoer og på et annet skip enn datoene for cruisene som ble dekket av ombookingstilbudet. Derfor fikk klager oversikt over seilingen og ny pris ble sendt til ham før han bekreftet seilingsdatoene den 8. desember 2021. Hurtigruten viser til faktura 8. desember 2021. Bestillingen ble holdt i lang tid, inntil han bekreftet bestillingen og avtalen den 8. februar 2022.

Da slutfakturaen forfalt, betalte ikke klager selv om han hadde fått tilsendt en melding med forfallsdato. På det tidspunktet hadde Hurtigruten reservert flybillettene og lugaren i 9 måneder for klager. I august 2022 uttalte klager at han ikke ville foreta flere betalinger, han krevde reisen til tilsvarende pris som den reisen han opprinnelig hadde bestilt. Det utestående beløpet var høyere enn avbestillingsgebyret.

Normalt vil Hurtigruten være fleksibel i slike situasjoner. Problemet i denne saken var at klager hadde holdt på sin nye bestillingsavtale i flere måneder etter at han fikk informasjon om prisen på reisen. Denne typen seilinger selges generelt lenge før avgang og er vanskelig å selge til normal pris nærmere avgang.

For å finne en løsning har Hurtigruten også tilbudt klager å bestille andre seilinger. Partene har imidlertid ikke kommet til enighet.

Hurtigruten ga klager valget mellom full refusjon eller ombooking. Tilbudene ble gjentatt mange ganger, og det har vært oppfølging via telefon og e-post. Klager valgte en ombooking. Etter å ha mottatt informasjon om pris og reiserute, besluttet han å inngå en ny bestillingsavtale. Gjesten nektet senere å forholde seg til avtalen.

Hurtigruten avviser at klager har ytterligere krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten Global Sales AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for en person på skipet MS Fram på cruiset "Antarctica, Patagonia, Chilean Fjords - Exploration of the Southern Highlights (Southbound)" i perioden 15.10.2021 - 02.11.2021. Totalpris 8 669 USD.

Selskapet kansellerte cruiset på grunn av covid pandemien.

Klagers krav: Tilbud om tilsvarende cruise på samme rute og skip som klager opprinnelig betalte for eller refusjon av innbetalt beløp; ca. 90 000 NOK.

På grunn av covid-19 restriksjonene som gjaldt i regionen, ble seilingen kansellert 29. september 2021. Alle berørte gjester mottok et tilbud om å enten booke om til samme avganger som er planlagt neste år, eller motta en full refusjon.

Ombookingstilbudet inkluderte de to neste seilingene med samme skip, enten 16. oktober 2022 på MS Fram eller 17. mars 2022 på MS Fram. Imidlertid passet ikke datoene for klager og klager ønsket å reise andre datoer og på et annet skip. Klager fikk tilsendt oversikt over seilingen og ny pris ble sendt til ham før han bekreftet seilingsdatoene den 8. desember 2021. Bestillingen ble holdt i lang tid, inntil klager bekreftet bestillingen og avtalen den 8. februar 2022. Etter dette har klager ombestemt seg og vil gå fra den nye avtalen. Etter nemndas vurdering har klager fått tilbud om full refusjon som han i sin tid takket nei til. Tvert imot har han inngått ny avtale om ny reise med Hurtigruten Global Sales. Avtalen anses bindende for begge parter. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)