

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om en reise til samme pris i 2021 da cruiset ble kansellert grunnet Covid-19 blant besetningen.

### Dato

17.11.2020

### Saksnummer

2020-03081

### Tjenesteytere

Hurtigruten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person på MS Roald Amundsen fra Tromsø til Svalbard tur/retur 31.07.2020 - 14.08.2020. Totalpris 67 063 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 31.07.2020 klokken 18:00. Årsaken var Covid-19 smitte blant besetningen.

Dersom klager skal delta på en tilsvarende reise i 2021 vil prisen bli ca. 60 000 kroner dyrere da han fikk en spesiell rabatt fordi han reiste alene på turen han skulle deltatt på 31. juli 2020. Klager mener Hurtigruten behandler de som reiser alene dårligere enn de som reiser som par fordi han ikke vil få tilsvarende rabatt på en reise til i 2021.

Klagers krav: En tilsvarende reise i 2021 uten tillegg i prisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hurtigruten kan ikke tilby klager noen annen pris på ny reise i 2021 enn den han allerede har fått oppgitt. Den turen klager skulle deltatt på 31.07.2020 finnes ikke i 2021. Hurtigruten har derimot tilbudt alle sine gjester 125 % voucher + 10 % rabatt på en ny reise. Dersom klager ikke ønsker å reise i 2021 får han full refusjon av innbetalt beløp 67 063 NOK med en gang han formidler dette til Hurtigruten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

### Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for en person på MS Roald Amundsen fra Tromsø til Svalbard tur/retur 31.07.2020 - 14.08.2020. Totalpris 67 063 kroner.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 31.07.2020 klokken 18:00. Årsaken var Covid-19 smitte blant besetningen.

Dersom klager skal delta på en tilsvarende reise i 2021 vil prisen bli ca. 60 000 kroner dyrere da han fikk en spesiell rabatt fordi han reiste alene på turen han skulle deltatt på 31. juli 2020. Klager mener Hurtigruten behandler de som reiser alene dårligere enn de som reiser som par fordi han ikke vil få tilsvarende rabatt på en reise til i 2021.

Klagers krav er en tilsvarende reise i 2021 uten tillegg i prisen.

Hurtigruten har opplyst at de ikke kan tilby klager noen annen pris på ny reise i 2021 enn den han allerede har fått oppgitt. Den turen klager skulle deltatt på 31.07.2020 finnes ikke i 2021. Hurtigruten har derimot tilbudt alle sine gjester 125 % voucher + 10 % rabatt på en ny reise. Dersom klager ikke ønsker å reise i 2021 får han full refusjon av innbetalt beløp 67 063 NOK med en gang han formidler dette til Hurtigruten. Nemnda kan ikke se at tjenesteyter har plikt til å gi klager samme rabatt for 2021 all den tid det opplyses at samme reise ikke finnes. Nemnda anbefaler at tjenesteyter refunderer innbetalt beløp som klager har rett på etter pakkereiseloven § 23 annet ledd jf. § 24.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)