

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om ny tur Honningsvåg - Kirkenes tur/retur inkludert flyreise som kompensasjon for kansellerte anløp nord for Honningsvåg.

Dato

19.11.2021

Saksnummer

2021-01432

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 2 personer med fly fra og seiling med MS Nordkapp Bergen - Kirkenes - Bergen i perioden 29.08.2021 - 09.09.2021. Totalpris 21 959 kroner.

Like før anløp Honningsvåg den 03.09.2021 kl. 11:30 ble klager informert om at båten ikke kunne gå inn til kai på grunn av en maskinskade. På et informasjonsmøte om bord fikk klager vite at skaden var i en generator som forsynte sidepropellene med strøm, og at turen videre nordover ble kansellert. Klager mener det var en vesentlig forringelse av reisen at de ikke fikk oppleve Nordkapp, Vardø, Vadsø og Kirkenes.

Klager anfører at de deltok på møtet etter at skipet besluttet å kansellere videre seiling mot nord. Det ble aldri nevnt med et eneste ord at de kunne skifte skip! Hadde det vært tilfelle ville de straks ha gjort det. Det ble heller ikke kunngjort via høyttaler eller info på lugardøra. Siste del av reisen var grunnlaget for hele turen, og det å ikke fått oppleve Nordkapp, Vardø, Vadsø og Kirkenes var for klager et stort tap, og ødela veldig mye.

Klager har vedlagt et brev som alle passasjerer fikk på lugardøra. Klager anfører at det ikke står noe om bytte av båt eller at klager skulle ta kontakt med resepsjonen. Følgende fremgår i brevets siste avsnitt: "Hvis du har ytterligere spørsmål, vennligst ta kontakt med oss på feedback.no@hurtigruten.com. Klager sendte derfor en e-post en time senere mens de var på vei fra Honningsvåg til Alta.

Klagers krav: Ny tur Honningsvåg - Kirkenes tur/retur inkludert flyreise, da denne strekningen representerte essensen av hele turen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hurtigruten anfører at de har tilbudt klager 3 dagers refusjon for den tapte delen av reisen, totalt 5 489,50 kroner for 2 personer.

MS Nordkapp ble nødt å foreta en seilingsendring grunnet en uforutsett teknisk svikt. Skipets kaptein besluttet å seile direkte til Alta, noe som medførte at skipet ikke anløp havnene nord for Honningsvåg som normalt. De kansellerte havnene utgjorde i underkant av 1,5 døgn av reisen. Flere av anløpene MS Nordkapp skulle ha besøkt anløpes primært for lossing og lasting som tar mellom 10 – 30 minutter, og flere av anløpene foregår på natten, med begrenset varighet for aktiviteter.

Hurtigruten besluttet likevel å kompensere gjestene i form av et prisavslag tilsvarende 3 dager. I beregningen har gjestene i tillegg til 3 dager med reduserte opplevelser, også blitt kompensert tilsvarende dager for full pensjon. Dette til tross for at de var om bord på skipet disse dagene, og fikk servert disse måltidene.

Klager har anført at denne delen av reisen var et høydepunkt. Dette var ikke kjent for Hurtigruten. Besetningen om bord hadde flere allmøter med gjestene underveis etter hendelsen inntraff. På et av disse ble det tatt opp at det fantes mulighet for å bytte skip, ved å vente til neste nordgående skip ankom dagen etter. Gjestene fikk informasjon om dette av Hurtigrutens hotellsjef som ba interesserte om å ta kontakt med resepsjonen. Gjestene ble følgelig tilbudt avhjelp i form av alternative reisetjenester, jf. pakkereiseloven § 27 og § 28. Hurtigruten har ikke registrert at klager tok kontakt. Det er heller ikke registrert at de kontaktet resepsjonen eller andre ansatte for å fortelle at denne delen av reisen var den viktigste for dem. Dersom klager hadde uttrykt dette, ville Hurtigruten hatt mulighet til å overføre klager til skipet som ankom dagen etter i tråd med det tilbudet som ble fremsatt om bord på skipet.

Hurtigruten mener at de har tilbudt klager kompensasjon innenfor det som følger av pakkereiseloven og opprettholder prisavslaget på 5 489,50 kroner som allerede er tilbudt klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Hurtigruten AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 2 personer med fly fra og seiling med MS Nordkapp Bergen - Kirkenes - Bergen i perioden 29.08.2021 - 09.09.2021. Totalpris 21 959 kroner.

Like før anløp Honningsvåg den 03.09.2021 kl. 11:30 ble klager informert om at båten ikke kunne gå inn til kai på grunn av en maskinskade. På et informasjonsmøte om bord fikk klager vite at skaden var i en generator som forsynte sidepropellene med strøm, og at turen videre nordover ble kansellert. Klager mener det var en vesentlig forringelse av reisen at de ikke fikk oppleve Nordkapp, Vardø, Vadsø og Kirkenes.

Hurtigruten har anført at klager fikk tilbud om alternative reisetjenester etter pakkereiseloven § 27 og § 28. Hurtigruten hadde mulighet til å overføre klager til skipet som ankom dagen etter. Dette tilbudet skal passasjerer ha blitt informert om på et møte. Denne informasjonen har klager bestridt. Det er ikke fra tjenesteyter fremlagt dokumentasjon på at denne kunden faktisk mottok dette tilbudet og det har også formodningen mot seg, ettersom klager var særlig opptatt av den siste delen av reisen. Etter nemndas vurdering skulle det vært sendt ut skriftlig informasjon til passasjerene om dette. I mangel av dokumentasjon fremstår det i hvert fall slik at klager aldri fikk denne muligheten.

Klagers krav: Ny tur Honningsvåg - Kirkenes tur/retur inkludert flyreise.

Ved kansellering følger det av pakkereiseloven § 23 at arrangøren kan avlyse turen dersom reisen ikke kan gjennomføres pga. uunngåelige og ekstraordinære omstendigheter. Det er tjenesteyter som har bevisbyrden for at bestemmelsen er oppfylt. Nemnda er usikker på hvorvidt et slikt motorhavari utgjør en uunngåelig og ekstraordinær omstendighet. Det vises til at det ikke i særlig grad er synliggjort skadeårsak og omfang i sakens dokumenter.

Hurtigruten mener at de har tilbudt klager kompensasjon innenfor det som følger av pakkereiseloven og opprettholder prisavslaget på 5 489,50 kroner som allerede er tilbudt klager. For nemnda er det åpenbart at det å ikke få oppleve Nordkapp, Vardø, Vadsø og Kirkenes på en slik type reise helt klart er et betydelig avvik fra kontrakten. Tjenesteyter har heller ikke i tilstrekkelig grad bevist at klager har fått tilbud om avhjelp etter pakkereiseloven § 27. Slik nemnda vurderer det bør tjenesteyter enten refundere 9 000 kroner som et prisavslag, som er fastsatt etter en skjønnsmessig vurdering, i medhold av pakkereiseloven § 31, eller alternativt tilby klager en ny mulighet til å seile den aktuelle strekningen vederlagsfritt og inkludert flybillett, slik som er etterspurt av klager. Det vises til alminnelig pakkereisevilkår punkt 8.2 bokstav b.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)