

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter og kompensasjon grunnet endret avreisedato/skip på cruise. Klager har kun betalt for dekksplass.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2023-00208

Tjenesteytere

Havila Kystruten

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en reise med Havila Kystruten der klager har betalt for dekksplass på MS Havila Polaris fra Trondheim - Tromsø med fullpensjon i perioden 31.12.2022 - 02.01.2023. Totalpris 2 675 kroner. Klager betalte for dekksplass, men fikk bekreftet at hun kunne dele lugar med sin mor. Reisen ble endret til avreise fra Trondheim – Tromsø 29.12.2022 grunnet endringer i Havilas program.

Klagers mor byttet sin reservasjon med avgang fra Trondheim 31.12.2022 til avgang 29.12.2022 da båten MS Havila Polaris ikke skulle seile og hun ikke hadde noen andre alternativ enn denne avgangen fordi hun skulle returnere til Barcelona 9. januar. Klager fulgte sin mors endring siden de skulle dele lugar.

Den 15. desember kl. 08:53 AM mottok både klagers mor og klager følgende melding fra Havila: «MS Havila Polaris er fortsatt ikke levert til Havila Kystruten. Derfor er seilingen mellom 29. desember og 9. januar 2023 stadig mer usikker. Skipet er klart til overlevering, men på grunn av praktiske realiteter begynner tiden for å nå avgang 29. desember å bli knapp.» Havila tilbød endring av avreisedatoer og dekning av merkostnader til ev. flyreiser. Havila betegner i ettertid endringen i Havilas program som force majeure, og ber klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap for å få dekket merutgiftene. Klager viser imidlertid til at Havila den 15. desember skrev «Dersom reisen ombookes, vil Havila Kystruten dekke endringsgebyrer for flybilletter innenfor rimelighetens grenser. Dette må dokumenteres og godkjennes på forhånd av Havila.»

Klager hadde planlagt å gå på skipet i Trondheim 31.12.2022 og av i Tromsø, hun hadde kjøpt togbillett til Trondheim fra Oslo og SAS returbillett fra Tromsø 02.01.2023. Disse billettene fikk klager ikke benyttet da Havila endret seilingsplanen for MS Havila Polaris og klager krever disse billettene refundert av Havila. Siden klager skulle være

på Beitostølen og måtte returnere fra hytta de hadde leid tidligere enn beregnet, ønsker klager å få refundert bussbilletten fra Beitostølen til Oslo. Klager ønsker i tillegg kompensasjon blant annet fordi hun hadde betalt for fullpensjon frem til Tromsø. Klager måtte gå av skipet i Harstad istedenfor i Tromsø som hun hadde betalt for, gikk glipp av frokosten om bord, og forkortet reisen med 7 timer fordi hun måtte rekke et fly til Oslo. Dersom hun hadde blitt med til Tromsø, med ankomst kl. 14:15, ville hun ikke rukket et fly til Oslo samme kveld.

Klagers krav: Totalt 4 056 kroner som inkluderer følgende:

- Buss fra Beitostølen til Oslo 28.12.2022: 498 kroner, som klager skriver var en tilleggskostnad for å komme seg til Oslo i tide da hun skulle gå på skipet i Trondheim 29. desember.
- VY til Trondheim 30. desember: 359 kroner, som ikke ble benyttet
- Fly fra Tromsø til Oslo 2. januar: 2 199 kroner, som ikke ble benyttet
- Refusjon fra Havila for å måtte dra fra Harstad istedenfor Tromsø: 1 000 kroner

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en dekksplass. Vanligvis tilbyr Havila kun pakkereiser inklusive lugar på denne strekningen, men de skriver at gjorde et unntak for klager som medførte redusert kostnad for henne da hun kunne benytte lugarplass hos sin mor. Klager har kun betalt for dekksplass, ikke innkvartering i en lugar, og følgelig har hun ikke bestilt og betalt for en pakkereise. Havila vektla blant annet klager sin argumentasjon om at mor hadde behov for assistanse.

Klagers mor hadde bestilt en pakkereise hos Havila og klager ble tilbudt å bli inkludert i denne pakkereisen, men det ønsket hun ikke da dette ble dyrere, og fordi det skulle være en annen person på lugaren. Havila har vedlagt dokumentasjon som viser at moren delte lugar med en annen person enn klager.

Havila skriver at dersom klager som har som har betalt for dekksplass, omfattes av pakkereiseloven, vil Havila kreve at klager betaler prisen for en pakkereise inklusive lugar.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Havila Kystruten.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en reise med Havila Kystruten der klager har betalt for dekksplass på MS Havila Polaris fra Trondheim - Tromsø med fullpensjon i perioden 31.12.2022 - 02.01.2023. Totalpris 2 675 kroner. Klager betalte for dekksplass, men fikk bekreftet at hun kunne dele lugar med sin mor. Reisen ble endret til avreise fra Trondheim – Tromsø 29.12.2022 grunnet endringer i Havilas program.

Klager har kun betalt for dekksplass og fått tillatelse til å bo på lugaren tilhørende sin mor uten å betale vederlag for dette under begrunnelse av å assistere sin mor. Etter nemndas vurdering får ikke pakkereiselovens bestemmelser anvendelse på avtalen mellom partene. Det vises til pakkereiseloven § 6 hvor en pakkereise er en kombinasjon av minst to forskjellige typer reisetjenester. I dette tilfellet er det kun kjøpt og betalt for dekksplass og nemnda kan ikke se at pakkereiselovens bestemmelser får anvendelse på avtaleforholdet mellom partene. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)