

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Nektet reise med båt som følge av fullbooking

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-03024

Tjenesteytere

Kragerø Fjordbåtselskap

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt klage på vegne av sitt barnebarn som ble nektet reise med båten, Perlen, fra Portør til Langesund, med avgang 10.07.19 kl. 17.45.

Ifølge klager forlot 10-15 personer båten da den ankom Portør, slik at den var tilnærmet tom da den var klar til å gå videre mot Jomfruland og Langesund. Barnebarnet fikk likevel ikke stige ombord, med begrunnelsen at båten var full til Langesund. Ettersom realiteten var at båten var tilnærmet tom, har klager vanskelig for å akseptere beskjeden som ble gitt.

Klager viser til betingelser gitt i mobilapplikasjonen Farte-app, hvor det fremgår at: "OBS: Kjøp av billett gir ikke reservert plass på ferga." Tilsvarende er beskrevet under informasjon om "Rute Langesund - Jomfruland - Kragerø" på selskapets hjemmeside, hvor det er opplyst: "Kjøp gjerne billett på Farte-app, men ikke før du går om bord. Kjøpes denne på forhånd så gir det ingen plassgaranti, og vil ikke bli refundert".

Det vises videre til reisegarantien, som også tilgjengelig på hjemmesiden til Kragerø Fjordbåtselskap:

«Reisegarantien forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer fram til rett tid. Dersom det allikevel skulle oppstå forsinkelser eller annen svikt i kollektivtilbudet, vil vi:

- Gi deg best mulig informasjon om hva som skjer.
- Så tidlig som mulig gi deg informasjon om alternative transporter/reiseveier.
- I den grad det er praktisk mulig, sette opp alternativ transport.

Vi vil alltid gjøre vår ytterste for å lære av våre feil for å unngå at de skjer igjen.»

På bakgrunn av selskapets reisebetingelser er klagers oppfatning at Kragerø Fjordbåtselskap ikke har anledning til å gi plassgaranti eller ta imot forhåndsbestillinger fra reisende. Det er derfor uforståelig at mannskapet kan avvise en reisende som står på kaia i Portør med den begrunnelse av at båten er full, når den var tilnærmet tom.

Etter klagers mening har selskapet i dette tilfellet gjort en grov feilvurdering / feilinformasjon, når selskapet selv informerer om at det ikke gis plassgaranti. Slik klager oppfattet situasjonen har de som skulle reise fra Jomfruland til Langesund fått garantert plass, noe som da gikk på bekostning av klagers barnebarn som skulle reise fra Portør til Langesund.

Klager viser forøvrig til at Kragerø Fjordbåtselskap i dette tilfellet ikke har oppfylt selskapets forpliktelser etter gjeldende reisegaranti.

Klager ber om Transportklagenemnda for Sjø vurderer om Kragerø Fjordbåtselskap sin praksis med å avvise reisende på kaia, uten å informere / sette opp alternativ transport, er i henhold til gjeldende forskrifter og lovverk.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kragerø Fjordbåtselskap viser til svar som ble formidlet til klager 12. juli og beklager at Perlen (båten) ikke hadde plass om bord.

Selskapet viser blant annet til at "Våre eiere – Telemark fylkeskommune, har bedt om at ingen dagsturister skal risikere å ikke komme i retur.

Når de reisende kjøper billett til Jomfruland eller Kragerø så må de vise billett for å få plass tilbake. Dette gjelder også dagsturister til og fra Portør".

Denne dagen ble mange avvist i Kragerø og klagers barnebarn i Portør. Båten ble fullt opp på Jomfruland med reisende på dagstur.

Matrosen registrerer på vei ut til Jomfruland hvor mange som skal tilbake.

Responsen på denne rute har vært overveldende. Og det er klart at dette skal evalueres og forbedres til neste sommer.

Fordi Perlen har begrenset kapasitet og at det ikke er mulig å sette opp alternativ transport, vil det fra neste år bli gjort forsøk på å opprette et bookingsystem som sammen med ruteinfo vil være tilgjengelig på selskapets hjemmeside. Selskapet vil også etterstrebe og synliggjøre informasjonen på fylket sin ruteopplysning, www.farte.no.

Kragerø Fjordbåtselskap beklager at klager ikke fikk tilstrekkelig informasjon, men håper at han er villig til å prøve ruteforbindelsen også neste år.

Nemnda bemerker

Klagers barnebarn fikk ikke være med Kragerø Fjordbåtselskaps båt, Perlen, fra Portør til Langesund, med henvisning til at det ville komme på mange reisende på Jomfruland. Det reises spørsmål om denne praksis er lovlig når det ikke gis informasjon, samtidig som det generelt ikke er adgang til å kjøpe billetter på forhånd.

Nemnda legger til grunn at det generelt ikke er adgang til å kjøpe billetter på forhånd. Selskapet følger imidlertid den praksis at dagsturister ut til Jomfruland også skal være garantert retur tilbake til Langesund.

Nemnda har ikke grunnlag for å reise innvendinger mot den praksis selskapet har med å sikre at dagsturister til Jomfruland får returreise.

Nemnda anbefaler imidlertid at det gis bedre informasjon om denne praksis slik at reisende kan være bedre kjent med mulige årsaker til at noen nektes å bli med båten. Dette bør ses i sammenheng med selskapets informasjon for øvrig som understreker at det ikke kan kjøpes billetter på forhånd.

Nemnda viser forøvrig til selskapets redegjørelse for videre utvikling av fergetrafikken etter det første årets erfaring og for at det arbeides med mer oversiktlige billettsystemer.

Vedtak

Transportklagenemnda Sjø finner ikke grunn til å anbefale at klager gis medhold,

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Deon Mortensen (Fjord1)