

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av billetter.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2017-01803

Tjenesteytere

Direct Ferries Ltd

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte ferjebillett med Color Line på nettsiden til Direct Ferries fra Larvik til Hirtshals den 30 juni 2017 kl. 17:30. Hun mottok e-post hvor det stod Direct Ferries booking.

Kvelden før klager skulle reise skulle de skrive ut bekreftelsen, men oppdager da at det står en prisendring. Klager oppdager at de ikke hadde blitt bekreftet og dette ble straks gjort. De fikk beskjed om at billettene var utsolgt, men at de kunne få billetter mot et tillegg på kr. 500. Dette ble gjort, men de fikk fortsatt utsolgt som svar. På ny godkjente klager ett tillegg på kr. 500 og nå hadde de billetter. På de nye billettene står det avreise kl. 08.00.

Klager skrev en e-post til selskapet da kontoret ikke åpnet før kl. 09:00 dagen etter hvor det ble forklart at det var en feilbooking og ba om å bli ringt opp. Klager startet med å ringe til Direct Ferries kl. 09:05 og ventet i kø i 149 minutter uten å komme gjennom, forsøkte på ny men da var det en telefonsvarer som sa at kontoret var stengt.

Da de ikke fikk reist med bestillingen gjort hos Direct Ferries, bestilte de en ny billett via Color Line.

Klager krever å få refundert billetten kjøpt med Direct Ferries.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager gjorde en forespørsel på booking den 8. juni på reise den 30. juni kl. 17:30 fra Larvik til Hirtshals. Samme dag ble det informert om en prisendring og at det var behov for en bekreftelse.

Direct Ferries hørte ikke noe fra klager før den 29. juni etter kl. 22:00. Det ble akseptert for prisendring, men det var ikke plasser igjen på avgangen kl. 17:30 og klager fikk derfor en alternativ avreisetid. Den nye avreisetiden ble det informert om og klager aksepterte denne.

Direct Ferries har ikke åpent på kveldstid. Det ble prøvd å finne en løsning for klager neste dag, men hadde da ikke noe annet å tilby klager.

Det vises til de e-postene som er sendt til klager angående bekreftelse og prisendring.

Direct Ferries kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte den 8. juni 2017 billetter for seg og familien på Color Line fra Larvik til Hirtshals den 30. juni via nettsiden til Direct Ferries.

Nemnda legger til grunn at klager samme dag, dvs. 8. juni, fikk tilbakemelding fra Direct Ferries om en prisendring og med en uttrykkelig oppfordring til å reagere på om hun ville akseptere prisendringen med følgende formulering: "Hvis du gjerne vil akseptere denne prisendringen og fullføre denne bookingen, eller hvis du vil avvise denne prisendringen og avbestille bookingen din, skal du klikke på 'reager på prisendringer' knapp nedenfor". "Knappen var tydelig merket med rød/orange farge rundt.

Klager har opplyst at hun registrerte at det kom en e-post om bookingen, men tenkte at den skulle hun skrive ut senere. Klager oppdaget først dagen før avreisen at hun skulle ha reagert på booking-bekreftelsen.

Nemnda bemerker generelt at ved bestillinger over nettet forutsetter at bestilleren kontrollerer at billetten blir bekreftet og er i samsvar med bestillingen.

Klager fikk tilbakemelding på sin bestilling av 8. juni og må selv ta ansvaret for at denne ikke ble lest tilstrekkelig. Etter det opplyste leste hun først e-posten kvelden før avreise den 29. juni og skjønte at hun skulle ha reagert.

Etter nemndas syn må klager selv også ta ansvaret for at hun bekreftet bestillingen med avgang 08.00 hvilket de ikke kunne rekke fordi de måtte hente passet til et barn først.

Direct Ferries har vist til at de har tatt opp saken med Color Line, men at selskapet er streng i forhold til refusjon av ubenyttede reiser. Så langt nemnda kan se ut fra Color Lines nettsider vil ny endring eller refusjon av billetten ikke være aktuelt når det først tas kontakt under et døgn før avreise.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for å anbefale at billettprisen refundere ut fra vanlige kontraktrettslige prinsipper. Klager er å bebreide for den oppståtte situasjon både ved den første og den andre bestillingen.

Vedtak

Transportklagenemnda Sjø finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Kari Kvam Ytreland (Norled AS)
- Kristin Aarre (Ruter)