

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om kompensasjon og refundert billett grunnet manglende informasjon.

Dato

19.01.2021

Saksnummer

2020-03652

Tjenesteytere

AtB AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta båt fra Namsos til Leka den 5. desember 2020. Han kjøpte billett på AtB sin app kl. 14:59.

Om bord viste klager sin billett til matrosen og fikk beskjed om at båten ikke skulle lengre enn til Rørvik, da det ikke var noen om hadde bestilt tur dit før kl. 14:30. Klager viste ruteplanleggeren til matrosen og han kunne heller ikke se at man måtte bestille på telefon og innrømmet at det var dårlig merket. Båten kunne ikke kjøre til Leka da det var bestilt service på radaren.

Klager tok kontakt med kundeservice, her fikk han beskjed om å sjekke inn på hotell eller ta taxi og kjøpe ny billett med hurtigbåten dagen etter.

Da klager bor på Svalbard og ikke har den lokalkunnskapen som kreves så informasjonen av denne viktigheten burde være bedre merket.

Klager krever kompensasjon og å få refundert sin billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle den 05.12.2020 reise fra Namsos – Leka med linje 980, som er en hurtigbåt. Klager fremviste en Mobillett til matrosen ved ombordstigning, men fikk beskjed om at hurtigbåten stoppet ved Rørvik. Dette på grunn av at mannskapet ikke hadde fått beskjed om at det var noen som skulle lengre, og at hurtigbåten kun går til Leka på lørdager ved bestilling i forkant. AtB bekrefter at lørdagsavgangene kun går til Leka ved bestilling i forkant.

Det å drifte hurtigbåtssamband er svært kostbart, og billettinntektene alene dekker på langt nær driftsutgiftene for slike reiser. AtB har derfor kommet fram til at man på

enkelte turer må bestille turen i forkant, hvor passasjergrunnlaget ellers er så lite at det ikke ville vært hensiktsmessig å kjøre tomme turer.

Klager anfører i sin henvendelse at han krever refusjon av ubenyttet billett i tillegg til passende kompensasjon. AtBs reisegaranti fordrer at det skal være en forsinkelse eller et avvik for at denne skal gjelde. I dette tilfellet gikk hurtigbåten til oppsatt rutetid. Krav om refusjon kan derfor ikke behandles ut ifra reglementet for reisegaranti.

Klager påpeker at det er lite informasjon om at turen måtte bestilles i forkant, spesielt for reisende som ikke er lokalkjent.

I dette tilfellet er dette merket i rutetabellen og i AtBs reiseplanlegger, det vises til vedlegg. I reiseplanleggeren kommer det opp en informasjonsboble med en gang turen blir søkt opp, i tillegg til at teksten «anløp nord for Rørvik bestilles innen kl. 14:30 samme dag. Tlf.: 482 94 560». AtB anser at dette må godtas som tilstrekkelig informasjon for at turen må bestilles i forkant.

Når man kjøper en billett via AtBs Mobillettapp begynner billetter å telle i det man trykker «kjøp». Man kjøper ikke billett for en gitt avgang på lik linje som når man kjøper en togbillett eller flybillett. Det vil derfor ikke gå en automatisk melding om at noen har kjøpt billett for en strekning til transportør.

Deler av denne transportavtalen har ikke blitt oppfulgt. Dette på grunn av at hurtigbåten stoppet ved Rørvik, og ikke gikk videre til Leka.

Pris Namsos – Leka er kr 411.

Pris Namsos – Rørvik er kr 271.

På bakgrunn av at deler av billetten som klager kjøpte ikke ble gitt, fra Rørvik – Leka, ønsker AtB å refundere dette mellomlegget. Mellomlegget 411-271 tilsvarer kr 140,- Dette beløpet kan bli dekt om klager kontakter AtBs kundesenter og viser til sitt saksnummer.

På grunn av ovennevnte informasjon finner AtB det som rimelig å kunne tilby refusjon for deler av billetten. AtB avviser ytterligere krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert billett og passende kompensasjon som følge av at fergen ikke gikk videre fra Rørvik til Leka.

Etter nemndas syn er det gitt tilstrekkelig informasjon om at anløp nord for Rørvik må bestilles innen kl. 14:30 samme dag. Dette fremgår både av ruteplanlegger og av rutetabell. Det forelå således ikke noe svikt i rutetilbudet som kan gi grunnlag for kompensasjon.

Nemnda finner således ikke grunnlag for kompensasjon utover det AtB har tilbudt, som er erstatning for den ubenyttede billetten fra Rørvik til Leka.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Kari Kvam Ytreland (Norled AS)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)