

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

Dato

19.09.2017

Saksnummer

2017-00832

Tjenesteytere

Fjord Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med ferge fra Langesund til Hirtshals den 27. desember 2016 kl. 14:30 med ankomst kl. 19:00. Klager skulle videre til Aalborg. Fergen ankom forsinket til Hirtshals kl. 22:45. Det siste toget fra Hirtshals mot Aalborg var gått og klager tok da en taxi fra Hirtshals til Hjørring for å rekke det siste toget derfra.

Klager mottok ingen forpleining under denne forsinkelsen og viser til hva som står i Fjord Line sine regler: «Ved kansellering eller forsinkelse med mer enn 90 minutter i forhold til rutetid, skal Fjord Line, i den grad dette med rimelighet lar seg gjennomføre, dele ut snacks, mat eller forfriskninger til reisende fra havneterminaler. Det som tilbys skal, om mulig, være proporsjonalt i forhold til forventet ventetid.»

Klager krever refundert taxi omkostningen fra Hirtshals til Hjørring på DKK 320 og fergebilletten på NOK 210 samt for tort og svie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den berørte avgangen fra Langesund kl. 14:30 var estimert til å bli forsinket med 2 til 2,5 timer. I ettertid viste det seg at forsinkelsen ble større på grunn av ekstremværet og forsinkelsen endte opp på 4,5 timer.

Fjord Line viser til sine nettsider hvor de forholder seg til EU-forordning 1177/2010 når det gjelder passasjerenes rettigheter ved forsinkelser.

Ruten Langesund – Hirtshals har en fartsplan på 4,5 timer, og utgangspunkt i EU-forordningen er da at passasjerer har krav på refusjon på 25% av billettpris ved forsinkelse over to timer. Det vises videre til at transportøren ikke er forpliktet til å utbetale kompensasjon til passasjerene dersom forsinkelsen skyldes værforhold som vanskeliggjør sikker drift av fartøyet.

I dette tilfellet var det værforholdene som var årsaken til forsinkelsen. Fjord Line viser til dokumentasjon som var i den perioden. Ekstremværet Urd hadde orkan styrke over både Vest og Østlandet hvor Fjord Line har rute som seiler Bergen – Stavanger – Hirtshals – Langesund tur/retur. Ruten er avhengig av værforholdene på Vest og Østlandet.

Fjord Line sendte sms i forbindelse med forsinkelsen kl. 11:38. Det ble informert om at ny forventet avgangstid ble kl. 17:00 og innsjekk senest kl. 16:00.

Ekstremværet skapte også store forstyrrelser i Fjord Line sine ruter i romjulen 2016 og selskapet har lagt med dokumentasjon på dette.

Det ble varslet om forsinkelsen og estimert ny avgang ved sms kl. 11.38 og klager ansees ikke å ha krav på forpleining i form av snacks mv.

Fjord Line kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Reisende på ferger har i utgangspunktet krav på kompensasjon ved forsinkelser etter reglene i EU-forordning 1177/2010 om passasjerenes rettigheter ved forsinkelser.

Ruten Langesund – Hirtshals har en fartsplan på 4,5 timer, og utgangspunktet i EU-forordningen art. 19 er da at passasjerer har krav på refusjon på 25 % av billettpris ved forsinkelser på over to timer. Dette gjelder imidlertid ikke dersom forsinkelsen skyldes værforhold som bringer sikkerheten i fare, jf. art. 20 nr. 4.

Nemnda legger til grunn at ekstremværet Urd herjet med storm og til dels orkans styrke både på Øst- og Vestlandet og berørte også Danmark den 26. desember 2016. Store deler av fergetrafikken var kansellert eller ble gjennomført med store forsinkelser som også ga forsinkelser for senere avganger. Dette gjaldt også andre fergeselskaper.

Nemnda finner det sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes værforholdene som vanskeliggjorde trygge seilinger.

Nemnda bemerker at etter art. 17 nr. 1 skal reisende ved forsinkelser på over 90 minutter i forhold til planlagt avgangstid, tilbys snacks, måltider eller forfriskninger i rimelig forhold til ventetiden forutsatt at dette finnes eller kan leveres på rimelige vilkår. Det er i forordningen ikke gjort noe uttak fra art. 17 nr. 1 for forsinkelser som skyldes værforhold. Klager burde derfor om mulig vært gitt en viss forpleining. De reisende ble varslet om forsinkelsen, men avgang ble ytterligere et par timer forsinket i forhold til estimert avgang. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette gir krav på noen kompensasjon i ettertid. Det ville uansett dreie seg om et begrenset beløp.

Nemnda kan ikke se at klager har krav på annen kompensasjon eller erstatning for taxiutgifter m.v.

Vedtak

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Frode Sund - NHO sjøfart
- Kristin Aarre (Ruter)