

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av ekstraavgifter grunnet kansellering.

### Dato

15.03.2024

### Saksnummer

2023-03525

### Tjenesteytere

Color Line

Direct Ferries Ltd

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt tur/retur reise hos Direct Ferries fra Hirtshals til Larvik med Color Line, den 21. mai 2023, med retur til Hirtshals 29. mai 08:00.

Klager fikk beskjed dagen før returen, den 28. mai kl.09:52, at overfarten fra Larvik til Hirtshals var kansellert grunnet tekniske problemer. Det ble gitt beskjed om at klager var blitt booket om til avreise fra Kristiansand 29. mai 2023 kl. 08:00. Klager anfører at dette var for langt unna til at han kunne gjennomføre denne reisen.

Det ble forsøkt å få kontakt med Direct Ferries, men uten hell. Da ombookingen ikke var mulig for klager så booket klager seg en ny billett direkte hos Color Line fra Oslo til Kiel den 29. mai kl. 14:00 til 3100 NOK. Klager har mottatt en refusjon fra Direct Ferries på 59 EUR.

Klager krever refundert ny billett til 3100 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Direct Ferries har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Color Line har anført at klager kjøpte en tur returreise gjennom reisebyrået Direct Ferries. Utreise Hirtshals - Larvik 21. mai 2023 og hjemreise Larvik - Hirtshals 29. mai 2023 kl. 08:00. Seilingen ble kansellert på grunn av tekniske problemer med fergen den 29. mai.

Color Line mottok så en forespørsel fra Direct Ferries om å få endret billetten til den 30. mai, men denne avgangen ble også kansellert. Color Line tilbød alle berørte passasjerer full refusjon av billetten hvor klager har mottatt 59 EUR for sin billett. Det ble også tilbudt

et alternativ hvor avgangen da var fra Kristiansand til Hirtshals samme dag og med en kompensasjon for 190 km ekstra kjøring. Det er utbetalt 59 EUR til Direct Ferries den 6. juni.

Color Line anfører at klager i mellomtiden bestilte en ny billett Oslo-Kiel på [www.colorline.no](http://www.colorline.no) til en pris av 3100 NOK. Dette er ikke et automatisk alternativ for kunder som er berørt av kanselleringer på strekningen Larvik – Hirtshals.

Color Line kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av Oslo – Kiel billetten.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever erstatning for utgifter på 3100 kroner til ny billett som følge av at fergen fra Larvik til Hirtshals ble kansellert. Klager kjøpte ny billett fra Oslo til Kiel.

Color Line har anført at klager fikk tilbud om refusjon av billetten eller å bli booket om til fergen fra Kristiansand, og få dekket kjøregodtgjørelse fra Larvik til Kristiansand. Klager har fått refundert 59 EUR da han valgte å ikke ta fergen fra Kristiansand. Det er imidlertid ikke redegjort for hvorfor kunden har fått refundert kun 59 EUR, selv om dette er etterspurt. Etter nemndas syn burde dette vært gjort.

Passasjerers rettigheter ved innstilt fergeavgang reguleres av EU-forordning 1177/2010.

Etter forordningens artikkel 18 bokstav a) og b) skal passasjerer få valget mellom ny reiserute eller refusjon av billettprisen.

Etter nemndas syn har tjenesteyter oppfylt sin forpliktelse etter forordningen, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å få erstattet billett fra Oslo til Kiel, som er en helt annen og langt mer kostbar reiserute.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på refusjon av halve billettprisen. På klagers ordrebekreftelse framgår det kun en samlet sum på 230,99 euro for tur/retur-reisen. Det er ikke spesifisert pris for hver enkelt strekning. Klager har stilt spørsmål til Direct Ferries om hvorfor han kun har fått 59 euro refundert, og ikke fått noen begrunnelse for dette. Uten andre holdepunkter legger mindretallet dermed til grunn at klager har betalt 115,50 euro for returreisen og har krav på dette beløpet refundert.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner at klager ikke har krav på ytterligere kompensasjon. Klager fikk her tilbud om ny reiserute eller refusjon av billetten. Klager valgte å ikke benytte seg av tilbudet om ny reiserute, og har fått utbetalt refusjon på 59 EUR. Etter det flertallet forstår var dette prisen for returreisen.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold. Dissens.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steinar Johnsen (Norled)