

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om erstatning på differansen mellom billetter grunnet kansellering.

Dato

07.02.2023

Saksnummer

2022-02742

Tjenesteytere

Fjord Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde reise med Fjord Line fra Kristiansand til Hirtshals den 14. juli 2022. Det blir mottatt en e-post den 13. juli hvor det fremkommer at seilingen er kansellert grunnet vær, samt at om man vil ha billettrefusjon er det ikke behov for å kontakte selskapet da de refunderer automatisk om Fjord Line ikke hører fra passasjeren.

Det var ingen ledige plasser på seilinger den 15. juli og derfor måtte klager gjøre en bestilling hos DFDS på ruten Oslo til Frederikshavn 14. juli. Dette var en dyrere reise enn den opprinnelige hos Fjord Line.

Det ble en differanse på EUR 343,71 på disse to billettene og klager krever denne summen refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line har anført at på grunn av værforholdene har alle Fjord FRST sine avganger mellom Hirtshals og Kristiansand blitt kansellert den 14. juli 2022.

Klager har stilt spørsmål ved om været var den virkelige årsaken til kanselleringen siden han reiste med Pearl Seaways samme kveld fra Frederikshavn til Oslo. Kapteinen på Fjord FSTR besluttet 13. juli om kvelden å avlyse de 3 første turene 14. juli på grunn av værmeldingen. Om morgenen 14. juli ble resten av turene denne dagen avlyst på grunn av det dårlige været. Fjord FSTR er en høyhastighets katamaran og må ta noe andre værforholdsregler enn de betydelig større cruisefergene.

Klager skal ha mottatt informasjon om kanselleringen 13. juli kl. 21:00, ca. 12 timer før hans planlagte avgang. I e-posten han fikk ble han oppfordret til å ta kontakt med Fjord Line. Han ble også informert om at dersom han ikke tok kontakt ville dette bli tolket som

en forespørsel om å få refundert billetten. Siden det ikke ble tatt kontakt, ble billetten automatisk refundert 16. juli.

Klager tok kontakt med Fjord Line 23. juli og krevde refusjon for en alternativ reise kjøpt med DFDS fra Frederikshavn til Oslo.

Siden klager allerede hadde mottatt refusjon for sin originale billett, ble forespørselen hans avslått.

Hadde det blitt tatt kontakt med Fjord Line på tidspunktet for kansellering / før bestilling av ny reise og klager hadde informert om at refusjon av billettprisen ikke var hans foretrukne alternativ, ville han blitt tilbudt reise med Fjord Line følgende dag, alternativt reise med Color Line mellom Kristiansand - Hirtshals eller Hirtshals - Larvik. Han kunne også ha blitt tilbudt reise med Fjord Lines fartøy mellom Hirtshals - Langesund eller Hirtshals - Stavanger. Alle de nevnte ville være mer sammenlignbare alternativer med den opprinnelige reisen både med hensyn til type reise, endelig destinasjon og pris.

Klager har mottatt en full refusjon på EUR 175 av sin opprinnelige billett og Fjord Line har oppfylt sine forpliktelser med hensyn til reisen. Vi beklager at klager måtte gjøre andre reisearrangementer på grunn av værforholdene, men i lys av de faktiske omstendighetene anser Fjord Line ikke at de er ansvarlig for den påståtte refusjonen på EUR 343.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning på EUR 343,71 for billetter med annet selskap, som følge av at klager opprinnelige reise med Fjord Line fra Kristiansand til Hirtshals den 14. juli 2022 ble kansellert.

Fjord Line har refundert de kansellerte billettene med EUR 175. De har videre anført at reisen ble kansellert grunnet dårlig vær, og videre avvist kravet.

Nemnda finner det sannsynliggjort at reisen ble innstilt som følge av dårlig vær, og viser til at klager ble varslet om kanselleringen 12 timer før avgang, og har fått refundert billettene for denne reisen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har rett på erstatning for mellomlegget mellom billettkostnaden og nødvendige kostnader til alternativ reiserute til Hirtshals. Sjøpassasjerforordningen EU 1177/2010 art. 18 nr. 2 gir passasjerer rett på ny reiserute eller refusjon når reisen innstilles, uansett årsak. Transportøren har plikt til å opplyse om valgmuligheten, jf. nr. 1.

I dette tilfellet ble ikke passasjerene informert om valget mellom refusjon og omruting, kun at billettene ville bli refundert om de ikke foretok seg noe. Dette innebærer et brudd på opplysningsplikten, og førte til at passasjerene ikke fikk tilbud om å reise snarest med andre avganger hos Fjord Line. Bruddet på opplysningsplikten medførte ekstraavgifter

til dekning av alternativ transport. Passasjerene må etter dette få erstattet nødvendige kostnader til egen bestilling av ny reise, fratrasket refusjonen de har fått utbetalt.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, er enig i at det følger av forordningen art. 18 nr. 2 at passasjerer skal opplyses om sin rett til omruting, og at informasjonen fra selskapet var mangelfull. I meldingen klager fikk, burde dette vært presisert nærmere slik at klager ble gjort oppmerksom på denne muligheten ved å kontakte Fjord Line. Flertallet kan imidlertid ikke se at forordningen hjemler erstatning for egen omruting der dette tilbudet ikke er gitt og klager er gitt full refusjon for billettprisen.

På bakgrunn av flertallets vurdering er det ikke grunnlag for erstatning for kostnader med nye billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Steinar Johnsen (Norled)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)