

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om dekket ekstra utgifter grunnet kansellering.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2017-03263

Tjenesteytere

Hurtigruten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise fra Bergen til Måløy den 5. desember 2017 med MS Finnmarken kl. 22:03, ankomst Måløy. Returen var fra Ålesund til Bergen den 9. desember 2017 med MS Nordnorge kl. 01:00.

Siden været var så dårlig på hjemreisedagen sjekket klager om det var kommet noen melding på om skipet var kansellert, men fant ingen. Har ikke mottatt noen melding på sms eller mail. Resepsjonen på hotellet klager bodde på visste ingenting, men han fikk telefonnummeret til MS Nordnorge og fikk da vite at skipet lå i Trondheim på grunn av været. I samtalen med skipet så booket de om klager til neste avgang. Klager sjekket da inn på hotellet igjen.

Etter hjemkomst fant klager mailen fra Hurtigruten.

Klager krever å få dekket kostnaden for ett døgn lengre i Ålesund.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Årsaken til kanselleringen av Ålesund - Bergen var værforholdene under ekstremværet "Aina", som berørte kysten av Rogaland og Hordaland, med vesentlig full storm.

Bestillingen til klager var ikke en sammenhengende reise men oppdelt i 2 reisestrekninger, Bergen-Måløy 05-06.12.2017. Neste reisestrekning var Ålesund-Bergen 09.12.2017.

Hurtigruten publiserte informasjon om kansellert seilas på sin webside den 08.12.2017 kl. 10.11, om at MS Nordnorge kansellerte alle havner mellom Trondheim-Bergen og Bergen-Trondheim 08-11.12.2017.

Hurtigruten sitt emergency booking team forsøkte å varsle klager per e-post, sendt 08.12.2017 kl. 10:23 om kansellert seilas med MS Nordnorge neste dag, og samtidig tilby ombooking til en annen dag eller refusjon av reisen. Epost var eneste tilgjengelige kontaktinformasjon i bestillingen. Senere samme dag tok klager kontakt med MS Nordnorge, som videresendte saken til Hurtigrutens sitt emergency team, med hans mobilnummer. Vår kollega tok kontakt og booket han om til neste dag, reise Ålesund-Bergen med MS Trollfjord, til samme vilkår.

Hurtigruten kan ikke imøtekomme klagers krav om å få dekket hotellkostnaden.

Nemnda bemerker

Klager reiste med MS Finnmarken fra Bergen til Måløy den 5. desember 2017. Han skulle returnere den 9. desember kl. 01.00 fra Ålesund til Bergen, men seilingen ble kansellert, og billetten ombooket til neste dag. Klager krever erstattet kostnadene til en natt ekstra på hotell.

Nemnda viser til sjøloven § 418 a om passasjerrettigheter, jf.EU forordning nr. 1177/2010 av 24. november 2010 om passasjerers rettigheter ved sjøreiser mv.

Det fremgår av art. 17 nr. 2 at passasjerer i visse tilfeller har rett til å få dekket utgifter til overnatting ved kanselleringer. Dette gjelder imidlertid ikke dersom transportøren kan bevise at kanselleringen skyldes værforhold som "bringer en sikker seilas i fare", jf. art 20 nr. 3.

Hurtigruten har opplyst at kanselleringen skyldtes værforholdene under ekstremværet "Aina", som berørte kysten av Rogaland og Hordaland, og at alle seilaser til havner mellom Bergen og Trondheim ble kansellert.

Nemnda legger til grunn at unntaket i art 20 nr. 3 kommer til anvendelse og kan ikke se at klager har krav på å få dekket hotellutgiften.

Når det gjelder informasjon om kanselleringen, viser nemnda til at informasjon ble gitt på Hurtigrutens nettsider den 8. desember og e-post sendt til klager. Formodentlig hadde klager ikke tilgang til sin e-post på reisen og hadde ikke oppgitt sms-kontakt.

Nemnda kan ikke se at Hurtigruten er å bebreide for manglende informasjon.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får dekket hotellutgiften.

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)