

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

12.12.2022

Saksnummer

2022-02837

Tjenesteytere

Color Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde bestilt reise fra Kiel til Oslo den 30 mai 2022 med Color Line. På denne reisen kom det ikke umiddelbart en bekreftelse etter bestilling og betaling.

Da klager ikke mottok noen bekreftelse så de seg nødt til å booke på nytt.

Klager har vært i kontakt med Color Line og har fått beskjed om at de ved to anledninger har sendt bekreftelse til klagers e-postadresse, noe klager mener ikke medfører riktighet. Beløpet på EUR 447 som reisen kostet ble ikke trukket før klager informerte Color Line at de ønsket å kansellere reisen da de ikke hadde mottatt bekreftelse.

Den nye reisen ble bestilt til den 15. juni 2022 og kostet EUR 834.

Klager krever refundert ett av reisebeløpene. Det opprinnelige ubekreftede på EUR 477 eller erstatningsreisen på EUR 834.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Color Line har anført at klager hadde bestilt en billett med økonomibetingelser med avreise 30. mai 2022. Bestillingen ble gjennomført 21. mai kl. 02:24. Umiddelbart etter bestillingen var gjennomført ble det sendt en bekreftelse til klagers e-postadresse.

En økonomibillett kan endres gebyrfritt frem til 24 timer før avreise, her viser Color Line til sine reisebetingelser. Samt at der vises til bekreftelse på utsendelse av dokumentasjon til klager.

Ved betaling med kredittkort blir beløpet først reservert i 24 timer før beløpet blir trukket fra kundens kontor. Her viser Color Line til vedlagt dokumentasjon på korttransaksjonen.

Klager tok kontakt med Color Line pr e-post den 22. mai 2022 kl. 05:44 der klager ønsker å avbestille billetten da han mener å ikke ha mottatt bekreftelse fra Color Line. E-posten ble besvart at det ikke gis refusjon av økonomibilletter.

Det bemerkes at klager istedenfor å endre sin opprinnelige billett gebyrfritt, valgte klager å bestille ny billett. Er det lang ventetid på telefonen hos Color Line er at fullt mulig å kommunisere på e-post.

Color Line kan på bakgrunn av fakta i saken ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av bestilt reise med bakgrunn i at klager ikke skal ha mottatt reisebekreftelse på e-post, og dermed bestilt ny reise. Det kreves refusjon av enten den opprinnelige reisen på EUR 477 eller erstatningsreisen på EUR 834.

Color Line har anført at umiddelbart etter at bestillingen av den opprinnelige reisen 21. mai 2022 var gjennomført, ble det sendt en bekreftelse til klagers e-postadresse. I dialog med selskapet ble klager opplyst om at billetten ikke kan refunderes.

At klager velger å kjøpe ny billett fremfor å endre allerede kjøpt billett, kan ikke gi grunnlag for refusjon. Nemnda kan ikke se at Color Line er å laste for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Steinar Johnsen (Norled)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)