

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refusjon av innbetalt beløp.

### Dato

06.06.2019

### Saksnummer

2019-01837

### Tjenesteytere

Fjord Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise fra Kristiansand til Hirtshals med avreise den 18. april 2019 kl. 08:30 på fjordline.no. Under bestillingen så ble det valgt to voksne og bil under to meter og under fem meter lang til kroner 940. Klager kunne ikke se at bilen kom med, så kvitteringen ble sjekket og der var det kun to voksne og ingen bil. Klager ringer så omgående til Fjord Line for å få booket på bilen, men får beskjed om at det er ikke plass til bilen da det er fullt om bord. Da ønsker klager å annullere reisen og få pengene refundert da han mener at det er svikt i systemet. Her mener klager at bilen var med ved betaling, om den ikke hadde vært med ville han ikke ha gjennomført betalingen.

Klager krever full refusjon av bestillingen på 940 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line mener at klager ikke har fått noen feilinformasjon i denne saken. Klager booket sin reise via Fjord Line sin nettside den 15. april kl. 18:47. Det stemmer ikke at klager tok kontakt omgående da kundetelefonen er åpen i tidspunktet fra 08:00 til 16:00. Klager tok kontakt med Fjord Line 16. april kl. 12:15. Han booket da inn bil på sin bestilling (ingen betaling ble gjort), synes at prisen var høy og ville derfor kontakte Fjord Line igjen senere samme dag. Fjord Line forklarer at det var ledig kapasitet ved bestilling og at skipet ikke var fullbooket.

Fjord Line ble så kontaktet igjen den 17. april kl. 09:30. Klager snakket med to reisekonsulenter og ble informert om at bookingen hans ikke kunne refunderes siden det var en økonomibillett. Da klager ikke ønsket å avbestille så ble bookingen stående slik den var booket.

Den 18. april kl. 08:38 ble reisen til klager kansellert av Fjord Line som «No show».

Fjord Line kan ikke etterkomme klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refundert ubenyttet billett på ferjen fra Kristiansand til Hirtshals til reise 18. april 2019.

Nemnda legger til grunn at utskrift av Fjord Lines logg viser at klager booket billetter for to voksne på nettet 15. april 2019. Dagen etter booket han billett for bil i tillegg, men uten at det ble betalt. Det fremgår av logg fra 17. april at klager tok kontakt og at han syntes det ble for dyrt med bil. Han ønsket imidlertid ikke å avbestille, men de møtte ikke opp til avgang.

Nemnda bemerker at den reisende ved bestilling av billetter på nettet selv har ansvaret for å sjekke at man har bestilt riktig. Det fremgår klart av billetten at den gjaldt to voksne og ikke noen bil. Det fremgår av selskapets logg at klager kunne fått billett også for bil, men ønsket ikke dette.

Ifølge selskapets reisevilkår pkt. 21. fjerde avsnitt kan billetter kostnadsfritt kanselleres innen 24 timer etter bestilling. Denne regel ble ikke benyttet. For øvrig fremgår av reisevilkårene pkt. 2.4 at ubenyttede billetter ikke refunderes.

Nemnda kan på denne bakgrunn ikke se at det er annet grunnlag for å anbefale at billettene blir refundert.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Deon Mortensen (Fjord1)

Line Jeanette Klefstad