

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

08.12.2021

Saksnummer

2021-01718

Tjenesteytere

Torghatten Nord

Klager har i det vesentlige anført

Klager og medreisende reiste fra Bodø til Moskenes den 30. juli 2021 og betalte kroner 983 for billetten.

Klager hentet en hundevalp og ønsket da å ha denne med inn i salongen, men da i bur for at den skulle få en trygg overfart. Det ble sendt e-post til selskapet med dette spørsmålet. Klager tolker svaret fra selskapet at det er mulig å ta med valpen inn i salongen.

Vel om bord på fergen prøver klager å ta ut hunden av bilen, men en ansatt sier at den må bli igjen i bilen. Etter en samtale med kapteinen må hunden ikke bli med opp. De får sitte nede med hunden på et bestemt sted og at de ved ankomst Moskenes skal døren åpnes av de ansatte slik at de kommer inn for å få tilgang til sin bil. Da ferjen legger til ved kai venter klager på de ansatte skal åpne døren. Over høyttaleren blir det sagt «det står en bil på dekke. Kan noen komme og flytte den», det fremgår ikke hvilken bil eller hvilket dekk den står på. Da det endelig kommer en ansatt og åpner døra så viser det seg at alle har kjørt av ferga og det var klart for reisende til å kjøre om bord fra Moskenes.

Klager krever med dette refundert billetten og en beklagelse fra selskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Torghatten Nord har anført at de forstår det slik at svaret fra rederiet ikke er godt nok. Klager viser frem et vedlegg av e-post 16.07.2021 der klager selv påpeker at reisende unntaksvis kan få med mindre kjæledyr i salong. På denne reisen avgjorde kapteinen at vi ikke skulle ha kjæledyr i salong. Kan ikke se at svaret fra rederiet eller informasjon ang. kjæledyr under noen omstendigheter er uklare, ei heller i dette tilfellet.

Videre er det kommentert fra rederiet at tilnærmingen om den har føltes kvass er beklagelig, samt tatt opp med vakthavende besetning.

Det har blitt formidlet til klager at årsaken for at de ikke fikk med hunden i salongen var at det var noen med sterk allergi om bord.

Nemnda bemerker

Torghatten har på sine nettsider opplyst at det ikke er anledning til å ta med kjæledyr inn i salongen av hensyn til allergikere. Torghatten har imidlertid opplyst at det etter avtale kan tas med inn små kjæledyr etter kapteinens vurdering.

Nemnda kan ikke se at klager hadde noe krav på å få ta med valpen inn i salongen, og at dette var avhengig av tillatelse fra mannskap. Nemnda kan heller ikke se at mailen klager mottok før reisen, ga grunnlag for et slikt krav. Mailen er kun en bekreftelse på at det kan være adgang til å ta med kjæledyr inn etter avtale. Det foreligger således ingen mangel ved tjenesten som gir grunnlag for refusjon. Klager benyttet seg av reisen, og ankom i tråd med transportavtalen.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)

Olav Grøttland (Vy)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)