

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om kompensasjon.

### Dato

17.06.2024

### Saksnummer

2024-00981

### Tjenesteytere

Fjord Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, skulle reise med Fjord Line fra Hirtshals kl. 09:00 til Kristiansand den 24. februar 2024 med bil. Det ble oppdaget på hjemmesiden til Fjord Line at det var endring i fergeplanen for datoene 23. og 24. februar. Avreise var satt til kl. 11:30. Klager forsøkte å kontakte kundeservice, men det var stengt i helgen.

Da klager ankom kaien kl. 10 var ferjen reist. På kaien fikk klager snakket med en ansatt og det ble ordnet slik at klager fikk ny gratis billett til ferjen kl. 19.15 samme dag.

Klager krever for utlegg til mat og drikke i ventetiden, men har ikke kvitteringer. Klager krever kompensasjon på kr 5000 for hendelsen, et gavekort på en reise fra Kristiansand til Hirtshals (utenom høysesong for bobil), eller et gavekort for reise tur retur Kristiansand – Hirtshals med personbil (ikke i høysesong).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line har anført at klager hadde bestilt reise med MS Bergensfjord fra Hirtshals til Kristiansand den 24. februar 2024. Fjord Line viser også til at klager har lagt med dokument fra Fjord Lines sin hjemmeside om at skipet MS Stavangerfjord hadde endret seilingsplan den 23. og 24. februar på grunn av dårlig vær. Det var ingen informasjon om endret seilingsplan for skipet MS Bergensfjord som klager hadde billett med. MS Bergensfjord seilte til angitt tid.

Ved endring av seilingsplan vil samtlige passasjerer bli kontaktet om at deres seiling er endret. Klager mottok ikke slik melding da skipet han hadde billett med seilte i henhold til ruteplan.

Fjord Line forstår at situasjonen er frustrerende og tror på at klager har vært i god tro om at skipet han hadde billett med hadde endret seilingsplan den aktuelle dag. Fjord Line

har av den grunn gitt ham og konen gratis reise fra Hirtshals til Kristiansand selv om de juridisk sett ikke hadde krav på dette.

Fjord Line kan ikke holdes ansvarlig for at passasjerer leser feil på selskapets hjemmeside og handler i henhold til sine egne misoppfattelser. Fjord Line avviser klagers ytterligere krav kompensasjon for hendelsen.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om kompensasjon som følge av de ikke kom med fergen grunnet at det var opplyst på nettsiden til Fjord Line at ferge fra Hirtshals var innstilt.

Klager har fremlagt bilde av oppslaget. Av oppslaget fremgår det at det var endringer for fergen MS Stavangerfjord. Klager hadde billett med MS Bergensfjord, og det var ingen endringer i reiseplanen for denne. Fergen gikk som oppsatt, og nemnda kan ikke se at Fjord Line er å bebreide for at klager ikke rakk fergen. Det skal også bemerkes at klager fikk ny reise kostnadsfritt senere samme dag.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å tilkjenne kompensasjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steinar Johnsen (Norled)