

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg i forbindelse med kansellering av avgang.

Dato

19.01.2022

Saksnummer

2021-01797

Tjenesteytere

Color Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager og sine to medreisende skulle reise med SuperSpeed 1 fra Kristiansand til Hirtshals den 31. juli 2021 kl. 16:30. Samme dag mottar klager en SMS kl. 13:39 om at seilingen blir kansellert grunnet tekniske problemer. Det fremkommer at reisefølge har blitt automatisk booket om til dagen etter kl. 08:00.

Klager forsøkte å kontakte selskapet på telefon, men det lyktes de ikke med. Da de ankom kaien, var det en ansatt å finne. Det ble forklart at de kunne sende inn regningene for overnatting, men de ble ikke tilbudt noen alternativer. De booket seg inn på hotell og da med to rom, ekteparet på et rom og den voksne sønnen på et annet rom. Rommene kostet NOK 2790 og NOK 1640. Klager har fått refundert NOK 1500 per rom og måltid NOK 250 per person. Totalt NOK 3750.

Klager krever å få refundert differansen på hva de betalte for rommene NOK 4430 i forhold til hva de har mottatt i refusjon av rommene på NOK 3000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Color Line har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Det beklages at klager ble berørt av kanselleringen av SuperSpeed 1 den 31. juli og relaterte problemer.

Dersom Color Line avbestiller av tekniske årsaker, har du krav på refusjon av billetten på den aktuelle avgangen eller til en gratis endring. Her har det blitt dekket kostnader for hotellovernatting på NOK 1500 per rom samt en enkel matbit på inntil NOK 250 per person. Totalt refundert blir NOK 3750.

Color Line kan ikke imøtekomme forespørselen din om refusjon av alle tilleggskostnadene.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av utgifter til hotell som følge av kansellert avgang.

I forbindelse med kansellert avgang 31. juli 2021, dekket Color Line hotellopphold med kr. 1500 per rom, totalt kr. 3000,-, samt kr. 250 i kost. Klagers utgifter til hotell var imidlertid kr. 4430,-, og klager krever ytterligere refusjon med differensen på kr. 1430,-.

Color Line har ikke besvart nemndas henvendelser.

Nemnda legger til grunn at Color Line har erkjent at de har ansvar for de kostnadene klager pådro seg, og at det er gitt erstatning for utgifter i henhold til selskapets reisevilkår, som er gjengitt på deres nettside. Det følger av disse at ved kansellering har klager krav på hotellinnkvartering der det er nødvendig.

Det følger av reisevilkårene at de utfylles av EU-forordning 1177/2020 som gir rettigheter til cruise- og ferjepassasjerer under sjøtransport til og fra EU land. Etter forordningens artikkel 17 nr. 2, kan transportøren for hver passasjer begrense de totale utgiftene til 80 euro per natt.

Color Line hadde dermed adgang til å begrense utgiftene til overnatting, og har også dekket mer enn de er forpliktet til etter forordningen. Det er da ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner å ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)