

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Forsinkelser

Dato

20.12.2017

Saksnummer

2017-01194

Tjenesteytere

Fjord Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Hirtshals tur retur. Ved ankomst Hirtshals 7. april ble det noe galt med styringen på båten og den ble liggende uten å kunne legge til i havnen. Det kom en slepebåt som hjalp til slik at de kom i land rundt kl. 12:30.

Klager viser til Fjord Line sine nettsider om bestemmelser for refusjon av billettpris ved forsinkelse. «Ved tur/retur reiser begrenses refusjon ut ifra 50% av betalt billettpris for reisen». Totalt ble reisen forsinket med ca. 27,5 time tur og retur.

Returen den 11. april kl. 11:45 ble kansellert og klager ble booket om til den 12. april kl. 11:45 og senere booket om igjen til kl. 16:00 samme dag., men denne seilingen ble også kansellert. Klager ble så booket om til den 13. april, hvorpå denne seilingen også ble kansellert. Fjord Line forklarer nå at de kan booke om til Color Line og Fjord Line skulle betale mellomlegget på billettprisen.

Klager krever 80 euro per person x 2, 50% avslag på total billettpris, ekstra natt for katten på kennel samt utgifter til mat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line beklager at det var tekniske utfordringer på HSC Fjord Cat som ble rammet av forsinkelse den 7. april og kansellert seiling på returen den 11. april.

Fjord Cat fikk en teknisk utfordring med styringssystemet ved ankomst Hirtshals som medførte en forsinkelse på ca. halvannen time på seilingen 7. april. Det fremkommer av artikkel 17 i EU-forordning 1177/2010 at passasjerer i et slikt tilfelle har krav på refusjon på 25% av billettprisen. Hvis passasjerer skal ha krav på refusjon av 50% av billettprisen må forsinkelsen være dobbelt så stor - i dette tilfellet 2 timer. Med halvannen times

forsinkelse er det kun krav på 25 % av billettprisen. Totalt kroner 267,75 og dette er refundert klager.

Seilingen den 11. april ble kansellert da Fjord Cat fikk en uforutsett skade på fremdriftssystemet som måtte repareres. Skipet ble først seilingsklart den 13. april kl. 18:00.

Fjord Line viser til EU-forordning 1177/2010 hvor passasjerene har følgende rettigheter:

- a) Snarest mulig ny reiserute til endelig bestemmelsessted på sammenlignbare vilkår, og uten ekstra kostnad.
- b) Hotellovernatting oppad begrenset til 80 euro pr reisende pr natt.
- c) Dokumenterte kostnader til mat i rimelig forhold til ventetiden.

Klager ble ufrivillig værende igjen et ekstra døgn før de fikk reise hjem. Mot kvitteringer kan man sende et søk om å få dekket opp til 80 euro per person for kost og losji. Klager har i dette tilfellet allerede fått 25% refundert av billettprisen på utreisen på grunn av forsinkelsen. Det har også blitt innvilget full refusjon av Color Line billetten samt hotelloppholdet. Dette overstiger totalbeløpet som klager har betalt inn til Fjord Line.

Klager har ikke krav på 50% av billettutgiftene da de valgte en annen reiseoperatør på hjemreisen, men i slike tilfeller så dekker Fjord Line den billetten.

Fjord Line har refundert NOK 1 600 for kostnader på hotell i Danmark og på regningen fremkommer det at frokost var inkludert i prisen. Videre har det blitt refundert NOK 2 223 for ny fergebillet. Fjord Line vil også refundere dokumenterte utgifter til mat, dessverre så har ikke klager kunnet dokumentere for dette.

Fjord Line mener at klager er kompensert for sine rettigheter i forhold til EU-forordning 1177/2010.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager med følge reiste fra Kristiansand til Hirtshals den 7. april 2017 og at båten var ca. 1 1/2 time forsinket ved ankomst Hirtshals på grunn av tekniske problemer.

Retur var planlagt den 11. april, men denne avgangen ble kansellert på grunn av reparasjon på båten. Reisen endte med at reisefølget tok inn på hotell og reiste med Color Line den 13. april.

Nemnda bemerker at klager har fått kompensasjon med 25 % av billettprisen for forsinkelsen til Hirtshals. Kompensasjonen skal beregnes ut fra prisen på den aktuelle seilas, dvs. halvparten av tur/retur betalingen. Dette er i samsvar med reglene i EU-forordning 117/2010 art. 19 for så vidt gjelder reisen til Hirtshals isolert sett.

Når det gjelder returreisen, ble denne kansellert på grunn av tekniske problemer og båten ble først seilingsklar to dager senere. Ved kansellering har passasjerer krav på omlegging av reisen uten ekstraomkostninger til det endelige bestemmelsessted eller tilbakebetaling av hele billettprisen, jf. EU-forordningen art 18. Klager ble først tilbudt retur til Stavanger i stedet for Kristiansand den 11. april. Dette ble ikke akseptert av klager. Nemnda har merket seg at Fjord Line har dekket billetten for returreisen med Color Line med kr. 2 223.

Nemndas flertall, nemndas leder og forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klageren har krav på kompensasjon etter artikkel 19 i tillegg til krav på omruting eller lignende etter artikkel 18. Det vises til artikkel 19 nr. 1 hvor det fremgår at passasjerer ved forsinket ankomst til det endelige bestemmelsessted kan forlange kompensasjon av transportøren «uden at fortabe retten til befordring». Reglene ivaretar ulike hensyn idet artikkel 19 skal gi passasjerene kompensasjon for ulemper som forsinkelser kan medføre. Artikkel 18 gir blant annet rett til omruting av reisen uten ekstra omkostninger til det endelige bestemmelsessted. Denne forståelsen er også i tråd med flyforordningen 261/2004 artikkel 12, som slår fast at disse rettighetene ikke skal samordnes. Det fremgår også av fortalen til sjøforordningen (1) at «når det dreier seg om transport til sjøs og på indre vannveier, bør bl.a. sikte på å sikre et likeså høyt beskyttelsesnivå for passasjerene som ved andre transportmåter. I tillegg bør det tas fullt hensyn til forbrukerbeskyttelseskrav i alminnelighet.»

Etter flertallet syn ville det i dette tilfellet være urimelig om klager kun skal få dekket hjemreisen, uten at det tas hensyn til de ulemper den forsinkede hjemkomsten har medført for klageren.

Mindretallet, bransjerepresentantene, er uenig i flertallets forståelse av forholdet mellom art. 18 og art. 19.

Art. 18 gjelder ny reiserute og refusjon ved innstilte eller forsinkede avganger. Bestemmelsen må forstås slik at den regulerer situasjoner med forsinket avgang uttømmende. Ved forsinket avgang, har passasjerer krav enten på ny reiserute eller refusjon av billettprisen og retur tilbake til avgangsstedet.

Art. 19 gjelder forsinket ankomst, underforstått, i de tilfellene der art. 18 ikke kommer til anvendelse.

I art. 19-tilfellene, forsinket ankomst, er passasjerer allerede om bord og underveis når forsinkelsen oppstår. Forsinket ankomst blir derfor en større ulempe, sammenlignet med art. 18-tilfellet da passasjerer før avgang har en mulighet til å kansellere reisen og få refundert billetten. Når passasjerer likevel velger å gjennomføre en reise med forsinket avgang, så skal det ikke ytes kompensasjon for forsinkelsen ved ankomst i tillegg.

Dersom bestemmelsene skal forstås slik flertallet legger til grunn, vil en passasjer som aldri kommer fram til bestemmelsesstedet på grunn av innstilt avgang, bli dårligere stilt enn en passasjer som får forsinket avgang, men likevel kommer (forsinket) fram til bestemmelsesstedet. Mindretallet kan ikke se at dette er en naturlig løsning.

En samlet nemnd har videre merket seg at hotellutgiftene er refundert med kr. 1600 etter kvittering som viser at prisen også omfattet frokost, jf. EU-forordningen art. 17 nr. 2.

Når det gjelder utgifter til kost ut over frokost, har Fjord Line tilbudt å dekke disse, men krever at utgiftene dokumenteres. Klager har ikke kunnet levere kvitteringer.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, bemerker at reiseforetaket kan begrense kompensasjon for kost og losji til 80 Euro per person per dag. Dette er imidlertid et maksimumsbeløp og ikke et beløp den reisende automatisk har krav på. Det er kun dokumenterte utgifter som dekkes.

Nemnda har merket seg at det var en god del telefonisk kontakt mellom klager og Fjord Line om forskjellige alternativer for returreisen og om dekning av utgifter. Nemnda finner det sannsynliggjort at klager ble gjort kjent med at utgifter til hotell og mat måtte dokumenteres. Nemnda viser til følgende bekreftelse fra kundekonsulenten klager var i forbindelse med:

"Jeg har sjekket denne bookingen og jeg kan svært godt bekrefte, at jeg gav gjesten den informasjonen, som er skrevet i int.note på bookingen."

Nemnda viser også til at det er normal prosedyre å kreve kvittering for utgifter ved krav om refusjon.

Nemnda finner etter dette at klager er nærmest til å bære tapet ved ikke å kunne fremlegge kvitteringer.

Nemnda finner etter dette at det ikke er grunnlag for å anbefale at klager gis ytterligere kompensasjon til kost og losji.

Mindretallet, bransjerepresentantene, er også uenig i flertallets forståelse av art. 17. nr. 1 og nr. 2 hva angår refusjon av utgifter til mat. Bestemmelsen pålegger transportøren en forpleiningsplikt, men denne plikten er også undergitt en rimelighetsbegrensning. I den grad transportøren ikke tilbyr forpleining, hjemler bestemmelsen ikke et generelt krav på refusjon av utgifter. I denne saken har transportøren akseptert denne type krav, og det må legges til grunn at dette i tilfelle må anses avtalebasert. Forutsatt at det er avtalt eller at bestemmelsen skal forstås slik at den hjemler krav på refusjon, er mindretallet enig med flertallet i at passasjerens utgifter må dokumenteres.

I samsvar med flertallets syn anbefaler nemnda at klager gis delvis medhold slik at det gis kompensasjon for forsinket hjemreisen.

Vedtak

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

Vedtaket er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kari Kvam Ytreland (Norled AS)
- Frode Sund (NHO sjøfart)