

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

09.11.2022

Saksnummer

2022-01571

Tjenesteytere

Torghatten Nord

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte den 3. februar 2022 fire passasjerbilletter. Reise den 10. juli 2022 Bodø til Røst og reise den 12. juli 2022 Røst til Moskenes. Totalt kostet dette 1600 kroner.

Fra den 1. juli 2022 ble disse ferjestrekningene gratis. Klager søkte om refusjon av sine billetter når de var tilbake fra ferie. Svaret klager fikk var at de hadde kjøpt plassgaranti og ikke billett siden da det fra juni har vært gratis for passasjerer. Klager mener at dette ikke kom frem på bestillingssiden til Torghatten Nord. Ved bestilling på nettsiden så var det umulig for klager å forstå at det ble kjøpt plassreservasjon og ikke en billett. Klager viser til skjermbilde som er innsendt hvor det står under bestilling; «Velg billetttype» og et av valgene er «Passasjer u/kjøretøy». Om man tester det samme i dag så har siden blitt endret og det er ikke lenger mulig å kjøpe billett for passasjerer.

Klager krever refundert for sine billetter til totalt 1600 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Torghatten Nord har ikke behov for å legge ytterligere kommentarer i saken og står ved sitt opprinnelig svar til klager.

Torghatten Nord har svart klager med at fergetaksten for passasjerer uten kjøretøy har vært gratis siden juni 2019. Fra og med sommeren 2021 fikk selskapet lov til å selge 20 plassgarantier på forhånd. Det vil si at de som ønsker å være 100% sikker på å få plass på en spesifikk avgang og ikke gamble på at fergen har nok kapasitet, hadde mulighet for å kjøpe denne garantien.

Gebyret for plassgaranti er kr. 200 per billett og kan ikke, slik det står i reisevilkårene man må godkjenne før billettene betales, refunderes.

I og med at denne reisen har funnet sted og at selskapet ikke fikk anledning til å selge disse plassgarantiene til fire andre reisende, kan ikke Torghatten Nord imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av 1600 kroner for betalte billetter på en gratis fergestrekning. Torghatten Nord har anført at klager kjøpte plassgaranti, og at denne ikke kan refunderes, og at den er benyttet. Strekningen har vært gratis siden 2019. Klager anfører at det av nettsiden ikke var mulig å forstå at hun kjøpte plassbillett.

Nemnda bemerker at informasjonen om at reisen i utgangspunktet er gratis, er lite tilgjengelig. På nettsiden til Torghatten Nord ved bestillingsvinduet ligger riktignok en lenke til informasjon om billetter, hvor det fremgår at turen ikke koster noe og at man kan betale for plassgaranti.

Etter nemndas syn er imidlertid ikke denne informasjonen godt synlig når man søker avganger på hjemmesiden. Ved søk blir det ikke opplyst noe om dette, og det fremstår som man må bestille og faktisk bestiller billett til reisen og ikke en plassgaranti. Etter nemndas syn burde det vært klarere opplyst ved søket at reisen er gratis, og at man kan bestille plassbillett/garanti. Slik løsningen er nå er fremstår det som at man bestiller ordinær billett til en reise som er gratis. Nemnda er enig i klagers anførsel om at det fremstår uklart at det var en plassgaranti hun betalte for og ikke billett.

Nemnda finner at Torghatten Nord ikke har gitt tilstrekkelig informasjon, slik at klager betalte for en reise hun i utgangspunktet ikke skulle ha betalt for. Klager bør dermed gis refusjon for billettkjøpet på 1600 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Olav Grøttland (Vy)

Steinar Johnsen (Norled)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)