

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av båtreise da den ikke kunne gjennomføres på grunn av sykdom.

Dato

17.08.2023

Saksnummer

2023-02251

Tjenesteytere

Fjord Tours AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, tre personer, hadde bestilt en tur «Norway in a nutshell». En del av reisen skulle være med båt fra Gudvangen til Flåm med Fjord Tours den 21. juni 2023.

Familien ble utsatt for norovirus og en ble lagt inn på sykehus den 19. juni. Det ble gitt beskjed om avbestilling av båtreisen den 20. juni via e-post.

Klager har vært i kontakt med sitt forsikringsselskap og de dekker ikke denne utflukten med båt.

Klager krever refundert båtreisen til 6405 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Tours anfører at de har forholdt til gjeldende avbestillingsregler.

Klager avbestilte mindre enn 7 dager før avreise:

6.1 Rundturer og pakkereiser

Våre rundturer og pakkereiser kan endres eller avbestilles inntil 7 dager før avreise for et gebyr på 200 NOK per bestilling.

Eksempelvis kan en reise som starter 8. juni avbestilles eller endres frem til midnatt den 1. juni. For endringer og avbestillinger senere enn 7 dager før avreise er det ingen refusjon. Dette gjelder også dersom du bestiller mindre enn 7 dager før startdato på turen.

Det vises til ytterligere informasjon på Fjord Tours sin hjemmeside:

<https://www.fjordtours.com/no/betingelser/betingelser/>

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av 6405 NOK for avbestilt tur med Fjord Tours 21. juni 2023. Klager avbestilte turen den 20. juni, da reisefølget ble rammet av norovirus.

Fjord Tours har avslått refusjonen med henvisning til avbestillingsreglene pkt. 6.1., som sier at avbestilling må skje senest 7 dager før reisen.

Nemnda bemerker at vilkårene for avbestilling i Fjord Tours reisevilkår er klare, og at klagers avbestilling i henhold til vilkårene ble fremsatt for sent. Reisevilkårene åpner ikke for avbestilling senere enn 7 dager før reisen, heller ikke ved akutt sykdom.

Det er dermed ikke grunnlag for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Steinar Johnsen (Norled)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)