

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten grunnet Covid-19.

### Dato

15.09.2020

### Saksnummer

2020-02332

### Tjenesteytere

Fjord Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen 5 personer) hadde billett med Fjord Line fra Bergen til Stavanger den 1. august 2020 med MS Stavangerfjord. Klager er bosatt i Spania. Den 24. juli stengte grensene mellom Norge og Spania. Klager viser til FHI sin nettside.

Klager mener dette er en avbestilling på grunn av force majeure. Det har først blitt tilbudt fra Fjord Line at klager kan endre billetten til 2021 og da med endringsgebyr og eventuelt prisdifferanse. Dette er noe klager ikke ønsker. Klager fikk så nytt tilbud om å få en voucher som kunne brukes i 2021, men bestillingen må være i hende innen den 1. desember 2020.

Klager krever å få full refusjon på 108 euro utbetalt for billetten som ikke kunne benyttes.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line viser til at klager har en innenriksbillett kjøpt før 10. mars 2020 og den er ikke refunderbar ved kansellering. Det vises til selskapets reisevilkår, som alle som bestiller på nett har akseptert, er det ingen refusjon ved kansellering av økonomibilletter. Da seilingen gikk som normalt den dagen vil selskapets ordinære vilkår og betingelser gjelde.

Fjord Line har endret på sine rutiner grunnet covid-19 og har valgt å gjøre unntak for klager selv om ikke ruten var gjeldene da gjesten avbestilte og Fjord Line tilbyr derfor en verdisjekk pålydende reisens verdi (108 euro).

Den nye rutinen går ut på at den reisende som har bosted i land eller regioner som omfattes av karantene-påbud ved innreise til Norge tilbys ny reisedato uten endringsgebyr eller en verdikupong pålydende reisens pris som kan benyttes på et senere tidspunkt.

Verdikupongen må benyttes innen 1. desember 2020 og kan brukes for å betale / delbetale en fremtidig reise 1. januar 2021. Verdisjekken er ikke refunderbar.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av fergebillett, da klager ikke kan komme til Norge som følge av stengte grenser mellom Norge og Spania.

Nemndas flertall kan ikke se at endret reisebehov som følge av utbruddet av covid-19 faller inn under refusjonsordningen. Selskapets reisetilbud er opprettholdt, og det er således ingen svikt i tilbudet til kundene. Det at klager ikke kan reise til Norge grunnet covid-19, er et forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll. Eventuelle tap passasjerer har som følge av dette, er ikke tjenesteyter ansvarlig for. Flertallet viser til tidligere praksis om dette, og at spørsmålet er behandlet i en rekke tidligere avgjørelser.

Selskapets tilbud om verdisjekk pålydende reisens verdi, som kan benyttes i hele 2021, må anses som en tilstrekkelig kompensasjon. Flertallet viser også til at grensene ikke er stengt, men at det er krav om karantene ved innreise til Norge.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, dissenterte i avgjørelsen da de er av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om refusjon. På bakgrunn av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19 viruset, har omstendighetene endret seg drastisk etter at reisen ble bestilt. For tidspunktet for denne reisen var det karanteneplikt ved innreise til Norge. I tillegg ble så godt som alle flyreiser kansellert. Det er klart at en karantene på 10 dager etter innreise endrer forutsetningene for klagers reise drastisk. Forbrukerrepresentantene mener det vil føre til et sterkt urimelig resultat dersom forbrukeren i en slik ekstraordinær situasjon som Covid-19 pandemien er, ikke har anledning til å tre ut av avtalen når pandemien har ført til store endringer av forholdene og situasjonen ellers. Forbrukerrepresentantene mener derfor klager har anledning til å tre ut av avtalen i medhold av avtaleloven § 36.

I tråd med flertallets vurdering anbefales det ikke at klager gis medhold.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)