

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny returbillett - Kansellering av returreise ved ubenyttet utreise

### Dato

16.10.2019

### Saksnummer

2019-03219

### Tjenesteytere

Fjord Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur/retur billett for to personer med Fjord Line fra Hirtshals til Kristiansand med avgang 19.07.19 kl. 23.30, og retur 01.08.19. På vei til Norge ble klager stående i kø som følge av en trafikkulykke i Tyskland, og rakk derfor ikke planlagt avgang fra Hirtshals. Klager kjøpte da en ny billett med Color Line fordi det var det rimeligste alternativet.

Da klager skulle benytte seg av returbilletten til Fjord Line med avgang 1. august, fikk han beskjed om at billetten var kansellert på grunn av ubenyttet utreise. Dette medførte at klager måtte kjøpe ny returbillett for to passasjerer til kroner 3360.

Klager anfører at Fjord Line må sørge for bedre informasjon til sine kunder og at det blir en slutt på automatisk kansellering av billett uten noen form for refusjon, varsling eller klagerett. Klager har følgelig fremsatt krav om at Fjord Line refunderer kostnaden til ny billett for to personer, pålydende kroner 3360.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken har Fjord Line forhold seg til gjeldende regelverk.

Ved bestilling av reise må det hukes av for at man har lest og godkjent Fjord Line sine reisevilkår. Dersom man ringer til kundesenteret utenfor betjent telefontid, er det mulig å sende e-post til [info@fjordline.com](mailto:info@fjordline.com) for å beholde sine rettigheter. Noe klager ikke gjorde i dette tilfellet.

Reisen ble avbestilt av Fjord Line på grunn av manglende oppmøte (noshow) 19. juli 2019 kl. 23.28. Fjord Line mottok første henvendelse fra klager 2. august 2019.

Når det gjelder klagers anførsler om at punkt tre i reisevilkårene er motstridene, kan ikke Fjord Line se i hvilken grad det er relevant for denne saken. I perioden fra avbestilling ble gjort til henvendelse fra klager ble registrert, hadde det vært mulig for klager å ringe kundesenteret innenfor selskapets åpningstider.

På overnevnte bakgrunn avviser Fjord Line klagers krav om refusjon av kostnaden til to nye utreisebilletter.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde bestilt tur-retur reise fra Hirtshals til Kristiansand den 19. juli og med retur 1. august 2019.

Klager rakk ikke fergen til Norge på grunn av kø i forbindelse med en trafikkulykke i Tyskland. Klager kjøpte da billett fra et annet selskap til Kristiansand.

Ved avreise fra Kristiansand den 1. august ble det klart at returreisen var annullert. Klager krever refundert nye billetter til returreisen.

Nemnda viser til at klager ved bestillingen på nettet måtte hake av på at han hadde lest reisevilkårene.

I Fjord Lines reisevilkår pkt. 3 annet ledd er uttalt:

" Dersom passasjerer uteblir fra reisen uten å ha meldt fra til Fjord Line, vil hele reisen bli kansellert uten refusjon. Hvis retur reise blir denne også automatisk kansellert."

Nemnda bemerker at klager ikke tok kontakt med Fjord Line før reisen fra Kristiansand. Fjord Lines avslag på refusjon er i samsvar med reisevilkårenes bestemmelser.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert sin billett.

Nemndas flertall har heller ikke funnet grunnlag for å komme med konkrete anbefalinger vedrørende forbedring av informasjon om det aktuelle regelverk.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at vilkåret om at returreisen automatisk faller bort uten refusjon av billettprisen dersom passasjerer ikke benytter utreisebilletten («no-show»), er et urimelig vilkår i forhold til passasjerer som allerede har betalt for reisen. For mange passasjerer kommer et slikt vilkår som en stor overraskelse ved returreisen. Vilkåret er så ensidig og vidtgående at det må fremgå klart og tydelig før og under selve kjøpsprosessen.

Etter mindretallets syn er det ikke tilstrekkelig at et så vesentlig vilkår kun fremgår under de alminnelige reisevilkårene. Vilkåret burde også fremgått på selve billetten, f.eks. i sammenheng med informasjonen om muligheten for endring mot gebyr. Det vises i den

anledning til avtaleloven § 38b som slår fast prinsippet om at vilkår i forbrukeravtaler må gis på en «klar og tydelig måte». Etter mindretallets syn kan ikke klager i dette tilfellet anses for å ha godtatt vilkåret.

Nemnda finner i samsvar med flertallets syn ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Deon Mortensen (Fjord1)