

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon på prisdifferanse.

Dato

28.10.2024

Saksnummer

2024-01812

Tjenesteytere

Color Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager, fem personer, kjøpte tur retur reise med Color Line fra Larvik til Hirtshals den 8. juli 2024 og retur den 13. juli 2024, billettype - økonomi. I bestillingen så skulle klager ha med bil og reserverte og betalte for en større bil enn det som var den reelle størrelsen på bilen. Dette ble gjort da klager ønsket en romsligere plassering om bord for å minimere risiko for parkeringsbulk.

Før avreise så tar klager kontakt med kundeservice hos Color Line. Det forklares at han har kjøpt ekstra god plass til bilen og lurte på om det var anviste felt man skal kjøre om bord på i forhold til hvor stor bil man har bestilt for. Det blir forklart at man blir henvist plass ut ifra faktisk størrelse på kjøretøyet.

Klager ønsker da å få refundert det som er betalt på billetten, som da er for en større bil, til den faktiske pris på størrelsen på bilen. Det påpekes at det ikke fremgår at man ikke vil få den plasseringen av bilen ut ifra reservasjonen noe klager synes er villedende. Klager anser dette som et avtalebrudd og krever refusjon av det som er betalt og hva som faktisk skulle vært betalt i henhold til lengden på bilen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Color Line har svart nemnda at de viser til e-postdialog med klager av 6. juni 2024.

I korrespondansen så fremgår det man blir plassert i forhold til bilens faktiske høyde og lengde. Man skal ikke legge inn høyere eller lenger bil enn hva bilen er.

Dersom bilen er under to meter høy og inntil fem meter lang har man booket en for stor bil. Kjøretøyet pris beregnes ut ifra høyde og lengde.

Klager har booket en økonomibillett og ved endringer til en mindre bil vil ikke prisdifferansen refunderes og det vises til reisebetingelsene på deres nettsider.

Kjøretøyene blir plassert i forhold til kjøretøyets faktiske høyde og lengde av personalet på fergekaiaen. Av praktiske grunner er det ikke mulig å gjøre unntak i forhold til bilens plassering.

Color Line gir ingen refusjon for endringer av reiser som er bestilt med økonomibetingelser.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av kr. 1890,-, som var prisdifferansen for kjøpt billett og den plasseringen klager fikk for bilen. Klager hadde betalt billett for mellomstor bil, for inntil 6 meter, for å få større plass til bilen. Bilen klager benyttet var mindre enn dette, og fikk anvist plass på fergen i henhold til bilens faktiske størrelse.

Klager anfører at han ikke har fått det han har krav, og krever prisforskjellen erstattet.

Color Line har til klager opplyst at man på fergen blir plassert i forhold til bilens faktiske høyde og lengde, og at det ikke er praktisk mulig å gjøre unntak for dette på fergen. Ved endring til mindre bil ikke gis refusjon for prisdifferansen.

Nemnda finner ikke at klager har krav på kompensasjon. Ved billett for bil, bestilles det plass til bilen, ikke en særskilt størrelse på parkeringsplassen. At klager valgte å benytte seg av en mindre bil enn han hadde bestilt plass for, er klagers eget valg, og kan ikke gi grunnlag for refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)
- Steinar Johnsen (Norled)