

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

11.02.2021

Saksnummer

2020-03609

Tjenesteytere

Fjord Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt 4 personer) skulle reise fra Kristiansand til Hirtshals den 3. juli 2020 kl. 20:15 med HSC Fjord Cat. Ankomst Hirtshals kl. 22:30. Denne avgangen hadde tekniske problemer og ble så kansellert.

Klager ble så booket om til MS Bergensfjord fra Stavanger kl. 20:00 samme dag og da med ankomst Hirtshals dagen etter kl. 07:30.

Det har blitt utbetalt prisforskjellen på opprinnelig billett og den ombookede billetten på DKK 444.

Klager har mottatt en oppringing som de ikke rakk og da fra et nummer de ikke kjente til. Det ble heller ikke lagt igjen beskjed på telefonsvareren. Ved innsjekk i Hirtshals den 28. juni får de ingen beskjed om at det er en endring på hjemreisen den 3. juli. 2. juli mottar klager en sms om at de må kontakte Fjord Line og får beskjed om at fergen fra Kristiansand har tekniske problemer.

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 1177/2010 samt kjøregodtgjørelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line bemerker at denne saken allerede er behandlet av Fjord Line etter mottak av sak fra Forbruker Europa (heretter FE).

Seilingen den 03.07.20 ble kansellert allerede før avreise til Norge den 28.juni. Det ble forsøkt å oppnå telefonisk kontakt med kunden den 21.06.20 kl. 12:51, uten at det var svar å få. Det ble derfor ved innsjekk lagt inn melding om at kunden skulle varsles ved innsjekk den 28.juni.

Kundesenteret prøvde igjen å nå kunden den 2. juli kl. 09:06, ettersom det ikke lå en ny booking i systemet for returreise, uten svar. Det ble så sendt sms om at reisen er kansellert, og følgende er registrert i bookingsystemet hos Fjord Line: «Forsøkt å ringe uten svar. Avgang kl. 20:15 er kansellert, booker om til verdikupong. Skulle gjesten ringe inn for å bestille så skal prisen prises opp/ned til verdi av kupongen. SMS er sendt. PR»

Kunden ringte så tilbake samme dag kl. 09:33 og booket ny reise fra Stavanger til Hirtshals med avreise samme dag. Denne billetten var noe billigere, slik at kunden den 9.juli fikk refundert DKK 444,- som var rest på verdikupongen. (i opprinnelig e-post feilaktig angitt som kjøregodtgjørelse).

Kunden har i klagesak sendt inn via FE bekreftet at de fikk tilsendt en sms fra Fjord Line, og at de derfor ringte inn.

I sak innsendt fra FE er det også opplys fra vår side at tidligere gitt refusjon er grunnet billigere billetter og at kunden i tillegg kan overføres 240 DKK i kjøregodtgjørelse

Nemnda bemerk

Klager krever kompensasjon etter EU-forordning 1177/2010 som følge av innstilt avgang 3. juli 2020.

Fjord Line har opplyst at klagers opprinnelige avgang fra Kristiansand 3. juli kl. 20.15 med ankomst Hirtshals kl. 22.30 ble innstilt pga. covid-19 pandemien. Fjord Line har videre opplyst at de forsøkte å få kontakt med klager den 21. juni på telefon, men at telefonen ikke ble besvart. Klager har bekreftet at de ble oppringt fra Fjord Line denne datoen. Det ble så den 2. juli sendt en sms til klager med info om kansellering. Klager ringte Fjord Line, og booket om til avgang fra Stavanger 3. juli kl. 20.00.

Da den ombookede billetten var noe billigere, fikk klager refundert DKK 444,-. I tillegg har Fjord Line tilbudt å dekke kjøregodtgjørelse som følge av ekstra kjøring med DKK 240,-.

Klager krever imidlertid ytterligere kompensasjon, og nemnda forstår klagen dit hen at det kreves kompensasjon etter art. 19, som gjelder ved forsinket ankomst. Det følger av Fjord Lines reisevilkår at dette gjelder forsinket ankomst ved benyttet billett.

Det følger av art. 19 at passasjerer som opplever forsinket ankomst til det endelige bestemmelsesstedet, som fastsatt i transportavtalen, kan kreve kompensasjon fra transportøren uten å miste retten til transport.

Etter nemndas syn fremstår det etter ordlyden i art. 19 å være anledning til å kreve både ny reise og kompensasjon for forsinket ankomst. Det fremstår naturlig å forstå "retten til transport" som referanse til rettighetene etter art. 18, slik at retten til kompensasjon består selv ved ombooking. Dette innebærer at begge bestemmelsene kommer til anvendelse og at det er grunnlag for kompensasjon etter art. 19, da passasjerer ble

forsinket i henhold til opprinnelig avtale. Forsinkelsen var på over seks timer, slik at kompensasjonen skal utgjøre 25% av opprinnelig billettpris.

Vedtak

Transportklagenemnda Sjø finner å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Kari Kvam Ytreland (Norled AS)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)