

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om refusjon av mat og hotell i forbindelse med forsinkelse.

Dato

04.11.2024

Saksnummer

2024-02286

Tjenesteytere

Fjord Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager, 3 personer, hadde reise med Fjord Line den 5. juli 2024 fra Kristiansand til Hirtshals. Avreise fra Kristiansand var kl. 19:45 og ankomst Hirtshals kl. 22:10.

Avgangen fra Kristiansand ble forsinket og klager ankom Danmark kl. 05:30.

På grunn av forsinkelsen så var det for sent å avbestille hotellet som var booket i Aalborg.

Klager krever dekket for matutgifter på 163,40 NOK, 315 NOK og hotellet i Aalborg til 77,62 EUR.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line har anført at skipet fra Kristiansand til Hirtshals den 5. juli 2024 ble forsinket med ca. syv timer. Forsinkelse skyldtes en uventet og akutt hydraulisk feil som ble forårsaket av meget hardt vær over Skagerak.

Dette er en teknisk feil utenfor Fjord Line sin kontroll og som Fjord Line med rimelige tiltak ikke kunne ha forutsett eller unngått. Feilen ble avdekket tett på avgang og det ble først varslet gjestene om forsinkelsen rett etter planlagt avgangstid.

I henhold til Fjord Line sine reisevilkår og rutiner er ved en forsinkelse på over 90 minutter at de skal bestrebe og besørge for mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden dersom dette med rimelighet lar seg fremskaffe.

Dette i henhold til EU-forordning 1177/2010 artikkel 17.1.

Fjord Line plikter ikke å dekke kostnader til mat og drikke som passasjerer selv går til innkjøp av, men skal - dersom det med rimelighet lar seg gjøre - selv skaffe mat og drikke til de berørte reisende.

Den aktuelle avgang var sent en fredags kveld og med helt fullt skip. Det er ingen matservering på terminalen og Fjord Line hadde ikke mulighet for å fremskaffe mat og drikke for denne forsinkelsen.

Vedrørende hotellet klager hadde etter ankomst er ikke booket gjennom Fjord Line og klager må selv søke dekning hos sitt forsikringsselskap.

Nemnda bemerker

Klagers ferge ble forsinket til Hirtshals med 7 timer, og klager krever erstatning for utgifter som følge av at de ikke fikk avbestilt hotell i Aalborg, samt for matutgifter, med totalt 478,40 NOK og 77,62 EUR.

Fjord Line har anført at skipet fra Kristiansand til Hirtshals den 5. juli 2024 ble forsinket med ca. syv timer. Forsinkelse skyldtes en uventet og akutt hydraulisk feil som ble forårsaket av meget hardt vær over Skagerak.

Nemnda skal først bemerke at klager som følge av forsinkelsen har krav på refusjon for halvparten av billetten til Hirtshals i henhold til EU-forordning 1177/2010 artikkel 19 nr. 1 annet ledd og Fjord Lines reisevilkår pkt. 11. Det er ikke opplyst til nemnda om klager har fått slik refusjon, dersom klager ikke har fått dette, vil klager ha krav på refusjon på 1466 NOK.

I henhold til EU-forordning 1177/2010 artikkel 17 nr. 1 skal passasjerer ved forsinkelse tilbys måltider dersom dette er tilgjengelig og kan skaffes til veie. Fjord Line har opplyst at det ikke var matservering tilgjengelig.

Når det gjelder krav på erstatning utover dette, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, viser til at det i verken Fjord Lines reisevilkår eller EU-forordningen er grunnlag for erstatning for tap som følge av at passasjerer ikke får benyttet seg av hotell, og det er dermed ikke grunnlag for erstatning for dette kravet klager har fremsatt. Dette uavhengig av hva som er årsaken til forsinkelsen. Forordningen gir heller ikke grunnlag for å få dekket eget innkjøp av mat og drikke, og det er derfor ikke grunnlag for erstatning for disse utgiftene. Utover krav på refusjon for 50% av billettprisen, finner ikke flertallet at det er grunnlag for erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, viser til at nemnda i sak 22024-02212 har behandlet klage tilknyttet samme båtreise. Mindretallet, forbrukernes representanter, fant her at klager hadde krav på erstatning for direkte økonomiske tap grunnet forsinkelsen. Dette bygget på et ulovfestet kontrollansvar hos tjenesteyter. Det vises her til uttalelsen for en nærmere redegjørelse. Vurderingen knyttet til ansvarsforholdet blir tilsvarende i begge saker. Utgiftene tilknyttet avbestillingen av hotellet er direkte

relatert til forsinkelsen. Da det foreligger et kontrollansvar, vil direkte kostnader tilknyttet avbestilling av ubenyttet hotellrom grunngi krav om refusjon. I tidligere uttalelse fant mindretallet at tilbyder ikke hadde overholdt sin plikt til å tilby forpleining. Tilsvarende vil gjelde her, og klager har da krav på å få disse kostnadene dekket.

Vedtak

Transportklagenemnda sjø finner ikke at klager bør gis medhold. Dersom klager ikke har fått refusjon for billettprisen, har klager krav på 1466 kroner i refusjon. Dissens.

Nemndas representanter

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