

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisen grunnet sykdom.

### Dato

21.05.2024

### Saksnummer

2024-00915

### Tjenesteytere

Fjord Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, skulle reise med Fjord Line den 17. september 2023 fra Bergen til Hirtshals. Grunnet ekstreme værforhold i Sverige og Norge måtte klager kansellere reisen gjennom Sverige og Norge. Klager mottok en voucher på 702 EUR og denne skulle brukes på reise i 2024.

Klagers mann ble syk og kunne ikke reise på slike lange avstander med bil. Det var tegnet ekstra avbestillingsforsikring som de nå ønsket å benytte da voucheren ikke kunne nyttes. Klagers mann har vært hos sin lege for å få en legeerklæring, men i Nederland så er det en policy at legene ikke gir en legeerklæring i slike typer saker. Klager føler at de sittet nå med et problem da legen ikke vil gi de en legeattest.

Klager krever å få refundert hele billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord Line anfører at klager hadde en reise fra Bergen til Hirtshals 17. september for to personer, en bil, en lugar og avbestillingsforsikring ved sykdom til en pris på 702 EUR. Reisen ble kansellert av klager og det ble utstedt en voucher på samme beløp med en gyldighet til de 9. august 2024.

Den 3. oktober mottar Fjord Line fra klager hvor de ber om refusjon av voucheren grunnet sykdom.

Fjord Line viser til sine reise- og kjøpsvilkår, punkt 3: <https://www.fjordline.com/en/p/travel-and-purchase-terms>

I henhold til avbestillingsforsikringen så har man rett til refusjon av bestillingen (minus kostnaden for forsikringen) ved uventet og alvorlig sykdom, ulykke eller dødsfall som hindrer passasjerene fra å ta turen eller gjør det uforsvarlig for passasjerene å ta

turen. Man må snarest sende en forespørsel til Fjord Line med årsak til avbestilling dokumentert og legeerklæring.

Fjord Line har bedt om dokumentasjon, herunder legeerklæring eller lignende, for å bekrefte at den aktuelle sykdommen hindrer eller gjør det uforsvarlig for klager å foreta en reise med Fjord Line. Klager har ikke kunnet fremlegge dokumentasjon på sykdom og hevder slik dokumentasjon er uoppnåelig på grunn av regelverket i Nederland. Fjord Line har gjort et google søk og legene i Nederland utsteder legeerklæringer.

Fjord Line vil utbetale 662 EUR til klager ved mottakelse av dokumentasjon.

### **Nemnda bemerkar**

Klager krever utbetalt beløp for reisevoucher pga. sykdom.

Klager avbestilte sin reise 17. september 2023. Etter det nemnda forstår var dette en kansellering som ikke ga rett på refusjon av kjøpt billett i henhold til avbestillingsvilkårene. Klager fikk da i stedet utstedt en voucher på en verdi av 662 euro. Klager krever nå utbetalt pengene på voucheren, da de ikke kan reise på grunn av sykdom. Tjenesteyter har avslått kravet på grunnlag av at sykdommen ikke er dokumentert. Klager har til dette anført at det ikke utstedes slike legeerklæringer i Nederland.

I henhold til reisevilkårene følger det at sykdom må dokumenteres med legeerklæring dersom reisende skal få refundert billettutgiftene. Vilkåret er klart, og etter nemndas syn har ikke klager krav på refusjon med mindre sykdommen dokumenteres.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representantar**

Steinar Backe (leder)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steinar Johnsen (Norled)