

Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

Sammendrag

Krav om dekket utgifter til hotell grunnet kansellering.

Dato

30.10.2024

Saksnummer

2024-02443

Tjenesteytere

Kolumbus AS

Fjord1 AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en 30 dagers billett hos Kolumbus og skulle reise med hurtigbåt fra Fiskepiren til Vassøy kl. 00:15 den 14. juli 2024. Dagen før fikk klager en sms fra Fjord1 om at hurtigbåten til Vassøy var innstilt og var ikke i rute før morgenen etter. Da klager var ferdig på jobb kl. 23 og ikke hadde annet alternativ for å komme seg hjem, skulle på jobb igjen morgenen etter, to klager inn på hotell. Overnattingen på hotell kostet kr. 1799.

Det har blitt mottatt kr. 750 fra Kolumbus. Klager mener at hurtigbåten går fra en terminal og ikke en havn og har dermed krav på erstatning.

Klager krever refundert dekket hotellovernatting til kr. 1799.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fjord1 har anført at de stiller seg bak svaret som Kolumbus har gitt til klager.

Kjøpet av billetten til denne reisen er en handel mellom klager og kollektivselskapet - Kolumbus. Fjord1 drifter selve båtene i henhold til avtalen med kollektivselskapet.

Fjord1 kan derfor ikke tilby noen form for kompensasjon i denne saken.

Kolumbus har anført at den 13. juli 2024 ble flere avganger innstilt på hurtigbåtruta til byøyene og Hommersåk på grunn av at fartøyet fikk tau i propellen. Det ble satt inn reservefartøy, men mannskapet på båten kunne ikke fullføre alle avgangene på grunn av hviletidsbestemmelser. Det var heller ikke mulig å få tak i en dykker som umiddelbart kunne ta tauet ut av propellen og det var ingen annet fartøy som kunne settes inn.

Kolumbus viser til kollektivtrafikkforeningens bransjestandard for reisegaranti hvor det vises til forskjellen på havn og havneterminal: «Havneterminal er definert til en terminal, bemannet av en transportør eller en terminaloperatør, i en havn med anlegg og utstyr, for eksempel innsjekkingsskranker, billettsskranker eller venterom, samt personale til å ta om bord eller sette i land passasjerer som benytter persontransport eller er på cruise.»

På Fiskespiren er det kun et lite venterom som ikke er bemannet, og utover venterommet er ikke ovennevnte kriterier oppfylt for at dette skal være en havneterminal. Fiskepiren må da betraktes som en havn på lik linje med alle andre kaier langs ruta. Da er det reisegarantien for hurtigbåt som er gjeldende, og det er den Kolumbus har tatt utgangspunkt i når de allikevel har gitt kundene kompensasjon i dette tilfellet. Det er utbetalt kr. 750 til klager.

Kolumbus kan ikke imøtekommer klagers krav på refusjon av hotellutgiften da denne hendelsen var utenfor deres kontroll.

Kolumbus har full tillit til opplysninger som de mottar fra sin operatør er korrekte og at de gjennomfører ruten etter beste evne dersom det er mulig.

Nemnda bemerker

Klager krever erstatning på 1799 kroner for hotellopphold som følge av at avgang fra Fiskepiren kl. 00:15 den 14. juli 2024 ble innstilt.

Klager har mottatt 750 kroner i henhold til Kolumbus sin reisegaranti. Klager anfører imidlertid at Fiskepiren er en havneterminal slik at hun har på erstatning for utgifter til hotell.

Det følger av EU-forordning 1177/2010 artikkel 17 nr. 2 at tjenesteyter skal tilby overnattingsmuligheter dersom innstillingen krever dette, og reisen går fra en havneterminal. I art. 3 bokstav k, er havneterminal definert som: "en terminal, bemannet av en transportør eller en terminaloperatør, i en havn med fasiliteter, for eksempel innsjekkingsskranker, billettsskranker eller venterom, samt personale for ombordstigning eller i landstigning av passasjerer som benytter persontransport eller er på cruise".

Etter det som er opplyst av Kolumbus har ikke Fiskepiren disse fasilitetene, og oppfyller dermed ikke kravene til å være en havneterminal, og gir ikke grunnlag for krav om hotellovernatting.

Klager har mottatt 750 kroner, som må anses å være godt innenfor reisegarantiens kompensasjon for innstillingen, da denne overstiger billettprisen til klager på 680 kroner. Klager har ikke krav på erstatning utover dette.

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)