

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om at selskapet tar ansvar.

### Dato

09.06.2020

### Saksnummer

2020-00765

### Tjenesteytere

Fram

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med hurtigbåt fra Valderøy til Haramsøy den 1. mars 2020. For at klager skal komme med hurtigbåten fra Valderøy så må klager ringte til vakttelefonen for at hurtigbåten skal stoppe/komme innom øya. Klager ringte mange ganger uten å få respons, ringte så et annet nummer hvor man kan forhøre seg om avgangstider og om de kunne sjekke vakttelefonen. De kunne ikke hjelpe klager.

Det var ingen opplysninger noe sted om at det var satt inn en annen båt denne dagen.

Hurtigbåten kom da aldri innom Valderøy og klager fikk ikke hentet sine barn og måtte overnatte på øya. Dagen etter ble det buss til Ålesund for så å komme seg med båt over til Haramsøy.

Klager krever at Fram tar ansvar og ber om unnskyldning skriftlig.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Årsaken til at klager ikke kom i kontakt med MS Kvaløy som normalt trafikkerer ruta er ute av drift på grunn av service og vedlikehold. Det var av den grunn reservefartøyet, MS Valderøy, som trafikkerte ruta søndag.

FRAM har vært i kontakt med rederiet om saken og herfra blir det opplyst at Boreal Sjø på egenhånd har sendt ut informasjon til sine abonnenter om fartøybyttet, tilsvarende trafikkinformasjon ble lagt ut på FRAM sin hjemmeside. FRAM kan se at bytte av fartøy kan være særlig kritisk på steder med signalanløp og vil sammen med operatør av ruta gå gjennom sine rutiner rundt formidling av slik informasjon.

FRAM opplyser om at informasjon om fartøysbytte ble lagt ut på hjemmesiden 21. februar. Fram vil diskutere denne hendelsen med Boreal Sjø på neste driftsmøte.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder manglende kontakt med vakttelefon for anløp av fartøy til Valderøy 1. mars 2020. Klager kom ikke i kontakt med fartøy, da det var satt inn reservefartøy. Informasjon om fartøysbytte ble lagt ut på FRAMs hjemmesiden 21. februar. FRAM vil imidlertid diskutere denne hendelsen med Boreal Sjø på neste driftsmøte.

Klager har ikke fremsatt noe krav, og det er således ikke noe grunnlag for realitetsbehandling.

Saken blir således å avvise.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

### **Vedtak**

Klagen avvises.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Frode Sund (NHO sjøfart)

Kari Kvam Ytreland (Norled AS)