

# Vedtak i Transportklagenemnda - Sjø

## Sammendrag

Krav om refusjon av reise grunnet covid-19 pandemien.

### Dato

09.03.2023

### Saksnummer

2023-00194

### Tjenesteytere

Fjord Line

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie, til sammen fire personer, hadde en reise med Fjord Line fra Bergen til Hirtshals den 12. august 2020. Denne reisen fikk ikke klager benyttet på grunn av covid-19 pandemien. Klager oppdaget at den norske og danske regjeringen annonserte at folk fra Nederland ikke var velkomne sommeren 2020.

På grunn av strenge norske regler rundt covid-19 pandemien kunne ikke klager reise inn til Norge to år på rad i sommerferien. Fjord Line har ikke kommet med en refusjon til klager, men klager mottok en voucher fra selskapet. Denne voucheren har nå gått ut på dato og klager ønsker refusjon.

Klager krever refundert 684 EUR.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 7. januar 2020 bestilte klager en reise med Fjord Line for 12. august 2020 fra Bergen (NO) til Hirtshals (DK). Billetten var en Economy Standard-billett med en totalpris på 684 EUR.

Uavhengig av det pågående utbruddet av covid-19, opererte fartøyet i henhold til sin tidsplan 12. august 2020 med kunder på reise mellom Norge og Danmark. Reisen ble verken kansellert eller forsinket, og det var ingen restriksjoner som hindret passasjerer i å reise mellom Norge og Danmark.

Klager har anført at det ble innført restriksjoner som hindret ham og hans familie i å reise inn i Danmark fra Nederland. Fjord Line erkjenner at dette var vanskelig situasjon for klager og hans familie, men Fjord Line er av den oppfatning at denne situasjonen ligger utenfor selskapets ansvar.

Tatt i betraktning at klager hadde kjøpt en økonomibillett og ikke en fleksibel billett (som kan refunderes fullt ut), kunne Fjord Line ansett billetten som brukt og avvist ytterligere krav fra klager. Fjord Line valgte imidlertid en annen tilnærming for å imøtekomme alle sine gjester som ble berørt av covid-19-situasjonen og tilbød alle gjester som valgte å ikke reise, en verdikupong tilsvarende deres opprinnelige reisepris. Klager mottok en kupong på 684 EUR.

Den originale kupongen var gyldig til 01.12.2020. På grunn av den pågående covid-19 situasjonen valgte Fjord Line å forlenge utløpsdatoen flere ganger, med siste utløpsdato 31. januar 2022, som kommunisert via e-post med følgende melding: [https://app.rule.io/browser/campaign/c/n\\_7hjp](https://app.rule.io/browser/campaign/c/n_7hjp)

Utløpsdatoen er den siste dagen en bestilling kan gjøres ved hjelp av kupongen, reisedatoen kan imidlertid være på et senere tidspunkt. Fjord Line har også tillatt gjester som bruker nevnte kuponger å endre reisedatoene sine gratis.

Det er vanlig og etter Fjord Line sin mening nødvendig å operere med utløpsdatoer. Det har spesielt vært nødvendig med tanke på det store antallet kuponger som utstedes under covid-19. Utløpsdatoen er også tydelig kommunisert. Selv om det er svært uheldig for gjesten når kuponger utløper, er Fjord Line av den oppfatning at selskapet har handlet utover sine juridiske forpliktelser i denne spesielle saken ved å utstede kupongene i utgangspunktet. Fjord Line mener at de er ikke forpliktet til å imøtekomme refusjonen som anmodet.

### **Nemnda bemerkar**

Klager krever refundert 684 EUR som følge av ubrukt billett på grunn av covid-19 pandemien. Billetten gjaldt reise 12. august 2020 som klager anfører han ikke fikk benyttet grunnet innreiserestriksjoner til Norge.

Fjord Line har bemerket at fartøyet gikk som planlagt, og at det ikke var noen mangelfull leveranse fra tjenesteyter. Klager hadde ikke kjøpt refunderbare billetter, men ble tilbudt en gavevoucher på billettprisen som, etter flere fristforlengelser, måtte brukes til bestilling innen 31. januar 2022.

Nemnda bemerkar at det foreligger ingen mangel ved tjenesten. Det forhold at klager ikke fikk benyttet seg av billetten på grunn av innreiserestriksjoner er ikke noe selskapet er ansvarlig for, og kan ikke gi grunnlag for refusjon. Selskapet valgte å gi klager en voucher på billettprisen, som et ekstra tilbud. I dette tilbudet var det full anledning til å sette en utløpsdato. Denne gjaldt i 1,5 år, og må etter nemndas syn anses som rimelig.

Det er dermed ikke grunnlag for refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda sjø finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Frode Sund (NHO sjøfart)
- Steinar Johnsen (Norled)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)