

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at bussen til flyplassen kjørte forbi holdeplassen uten å stoppe. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvaer.

Dato

08.09.2023

Saksnummer

2023-01559

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med flybussen fra Marithaugen til Harstad/Narvik lufthavn kl. 16.02 den 23. februar 2023. Bussen skulle ankomme flyplassen kl. 19.05, og klager hadde billett til Norwegians avgang fra Harstad/Narvik til Oslo kl. 20.05.

Klager anfører at hun møtte opp i god tid på holdeplassen. Klager anfører at hun tidligere har opplevd å nesten bli frakjørt av flybussen på samme holdeplass, til tross for forhåndsbestilling og hun hadde derfor kledd seg i en refleksjakke. Klager anfører at hun også fulgte med på veien, slik at hun kunne reise seg opp i god tid og stille seg ved veien i en synlig posisjon for bussjåføren. Klager anfører at til tross for dette, kjørte bussjåføren rett forbi. Klager anfører at hun veivet med armene og ropte, men bussen forsvant likevel rundt svingen.

Klager anfører at hun ringte selskapet for å komme i kontakt med noen som kunne hjelpe henne, og hun ble sendt rund til ulike steder, men ingen kom i kontakt med sjåføren. Klager anfører at hun fikk beskjed om at dersom hun ville rekke flyet, måtte hun ta en drosje til Evenes og be om å få pengene dekket i etterkant.

Klager anfører at hun aldri har fått noe ordentlig svar på klagen fra selskapet og viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at Nor-way Bussekspress dekker drosjeutgiftene på 4500 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-way Bussekspress har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaer i saken.

Nemnda bemerkjer

Klager har fremsatt krav om at Nor-way Bussekspress dekker 4500 kroner i drosjeutgifter som følge av flybussen kjørte forbi uten å stoppe på Marithaugen kl. 16.02 den 23. februar 2023.

Nemnda vil innledningsvis bemerke at det er uheldig at selskapet verken har svart nemnda eller gitt klager et ordentlig svar på klagen.

I henhold til reisegarantien på flybussen.no kan passasjeren ha rett på å få dekket dokumenterte utlegg til alternativ transport ved forsinkelser. På reiser over tre timer dekkes opptil 1100 kroner hvis forsinkelsen er på mer enn 60 minutter. Det fremgår imidlertid også at dersom en reise med flybussen innebærer bytte fra buss til fly, må det beregnes overgangstid, og denne må være på 60 minutter i tillegg til innsjekkingstiden hos flyselskapet.

Nemnda finner imidlertid at reisegarantien ikke er relevant grunnlag for erstatning i dette tilfellet. Bussen var ikke forsinket, men klager har opplyst at bussen kjørte forbi bussholdeplassen uten å stoppe. Selskapet har ikke bestridt dette, og det er ikke redegjort verken for klager eller nemnda hvorfor bussen kjørte forbi uten å stoppe. Uten andre opplysninger finner nemnda at det må anses uaktsomt av sjåføren å ikke stoppe, til tross for at det var bestilt billett på avgangen. Dette rammes av arbeidsgivers erstatningsansvar etter skadeserstatningsloven § 2-1, og gir dermed grunnlag for det full erstatning av utlegge til taxi.

Utgiftene til taxi er dokumentert, og nemnda finner at det er grunnlag for erstatning på det fulle beløp på kr. 4500,-.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Zohaib Asghar (Ruter)