

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av bussbillett og dekning av drosjeutgifter som følge av at flybussen ikke dukket opp. Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvarende svar.

Dato

11.09.2023

Saksnummer

2023-01644

Tjenesteytere

Tide Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for to personer for å reise med flybussen fra Dreggsallmenningen til Bergen lufthavn kl. 04.40 den 5. april 2023.

Klager har anført at bussen etter 30 minutters venting fremdeles ikke hadde dukket opp, og de måtte dermed ta drosje. Klager har anført at neste avgang med flybussen først ville være kl. 05.45.

Klager krever full refusjon av bussbillettene på 298 kroner og at selskapet dekker drosjeregningen på 567 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tide har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvarende svar i saken.

Overfor klager har selskapet oppgitt at bussavgangen ikke gikk som en følge av en feil og at de har utbetalt 550 kroner i henhold til reisegarantien.

Nemnda bemerker

Klager krever full refusjon av bussbilletten og at drosjeutgifter dekkes som følge av at bussen til Bergen lufthavn kl. 04.40 den 5. april 2023 ikke dukket opp.

I henhold til reisegarantien på flybussen.no kan passasjerer ha rett på å få dekket utgifter til alternativ transport dersom bussen blir mer enn 20 minutter forsinket. For reiser på under én time dekkes opptil 550 kroner.

Det fremgår av innsendt dokumentasjon fra klager at bussreisen ville ta 45 minutter. Maksimalt beløp som dekkes for denne reisen er altså 550 kroner. Det fremgår av innsendt kommunikasjon med selskapet at dette også er utbetalt. Nemnda kan ikke se at klager har rett på ytterligere kompensasjon. Det er ikke grunnlag for å få refundert billettprisen i tillegg, da utlegget til alternativ transport dekkes etter reisegarantien. Det skal imidlertid bemerkes at klager hadde kjøpt to billetter, slik at reisegarantien kommer til anvendelse for begge. Dette betyr at også de siste 17 kronene av taxi-regningen blir å dekke av reisegarantien.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis ytterligere kompensasjon med 17 kroner utover de 550 kronene selskapet har dekket.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Zohaib Asghar (Ruter)