

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter som følge av manglende informasjon om ruteendring forbindelse med 17. mai.

Dato

27.09.2024

Saksnummer

2024-01751

Tjenesteytere

Flybussen - Stavanger

Klager har i det vesentlige anført

Klager og medreisende skulle reise med flybuss fra Stavanger bussterminal til Stavanger lufthavn den 17. mai 2024 kl. 08:05.

Klager anfører at bussen ikke kom, og at de derfor måtte ta drosje til flyplassen.

Klager anfører at det stod på billettene at bussen skulle gå fra Stavanger bussterminal. Klager anfører at de forhørte seg på bussterminalkontoret dagen før avgangen, og de fikk da bekreftet at bussen skulle gå fra bussterminalen. Klager anfører at det ikke ble gitt noe informasjon ved kjøp av billettene, og at han ikke mottok noe e-postvarsling om endringen.

I kommentar til tjenesteyters tilsvare, anfører klager at han kun ber om refusjon av bussbillettene, og ikke dekning av utgifter til alternativ transport. Klager anfører at varslingen som ble lagt ut på Flybussen sin nettside ikke var klar, og at det ikke stod at bussterminalen ville være stengt. Klager anfører at de som turister på besøk i Norge for første gang, ikke hadde kjennskap til ruten eller andre busstopp på vei til flyplassen. Klager anfører at de fulgte det som stod på billettene.

Klager krever refusjon av bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Informasjon om at Stavanger sentrum vil bli stengt for all trafikk den 17. mai i forbindelse med 17. mai-feiring ble lett tilgjengelig på Flybussens nettsider www.flybussen.no for alle deres reisende fra og med den 14. mai 2024. Legger ved et utklipp fra baksystemet med logg om denne trafikkmeldingen (både på engelsk og norsk):

«I forbindelse med 17. mai er sentrum stengt hele dagen. Bussen vil gå fra Fiskepiren, og passerer tunnelen og over jernbanelokket. I periodene 10:00-11:00 og 16:00-17:00 vil bussen måtte kjøre via SUS og inn på Madlaveien. Dette skyldes barnetoget og folketoget. Forsinkelser må påregnes. Vennligst merk at bussen ikke vil kjøre til busstoppene: Klubbgata, Kannik, Byterminalen og Radisson Blu Atlantic. Vakttelefon: +47 901 13 393»

“Due to the 17th of May celebrations, the city center will be closed all day. The bus will depart from Fiskepiren, passing through the tunnel and over the railway bridge. During the periods from 10:00-11:00 and 16:00-17:00, the bus will need to detour via SUS and onto Madlaveien. This is due to the children's parade and the people's parade. Delays are to be expected. Please note that the bus will not stop at: Klubbgata, Kannik, Byterminalen, and Radisson Blu Atlantic. We apologize for the inconvenience. Emergency phone: +47 901 13 393”

Flybussen hadde over 400 reisende den dagen som skulle ta bussen fra forskjellige holdeplasser i Stavanger sentrum til Sola flyplass og flere kjøpte billetter mye før den 14. mai 2024 når Flybussen har publisert trafikkmeldingen på nettsiden. Klager har kjøpt billett den 15. mai 2024 kl. 10:42 når trafikkmeldingen var allerede publisert, det vil si den var synlig på det tidspunktet klager kjøpte billett. Likevel valgte klager å ignorere trafikkmeldingen og ventet på flybussen i Stavanger sentrum.

I henhold til Flybussens retningslinjer i reisegarantien så kunne de ikke tilby refusjon av kostnader til alternativ transport da trafikkmeldinger var forhåndsannonsert:
<https://www.flybussen.no/kundeservice/reisegaranti/>

«Dersom avviket er forhåndsannonsert, eller du vet eller burde vite at årsaken til forsinkelsen ikke ligger hos transportøren, kan vi ikke tilby refusjon.»

Flybussens kjøpsvilkår som kunden godtar ved kjøp av billett, sier at ubenyttede billetter refunderes ikke.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbilletter som følge av at bussen han og medreisende hadde planlagt å reise med den 17. mai 2024 ikke gikk fra Stavanger bussterminal.

Det følger av Flybussens billettregler at billetter ikke kan endres eller refunderes. Videre fremgår det av klagers billett at ubenyttede billetter ikke refunderes.

Flybussen har oppgitt at Stavanger sentrum var stengt for all trafikk 17. mai i forbindelse med 17. mai-feiring, og at det fra og med 14. mai 2024 lå informasjon om dette lett tilgjengelig på Flybussens nettsider.

Klager har anført at det ikke ble gitt noe informasjon ved kjøp av billettene, og at det ble bekreftet hos bussterminalkontoret dagen før avreise at bussen skulle gå fra bussterminalen. Videre har klager anført at varslingen som Flybussen viser til ikke var klar, at det ikke stod at bussterminalen ville være stengt og at de som turister i Norge ikke hadde kjennskap til ruten.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av billettene i dette tilfellet. Det er dokumentert at melding om at Stavanger sentrum var stengt hele 17. mai, og at bussen ville gå fra Fiskepiren, ble publisert på Flybussens nettside 14. mai, dagen før klager kjøpte billettene. Nemnda bemerker at den reisende selv har ansvar for å sjekke rutetider og planlegge sin reise ut ifra informasjonen som er tilgjengelig på opererende transportørs kommunikasjonsplattformer. Dette gjelder også om man ikke har erfaring med å reise der man måtte befinne seg/på aktuell strekning mv.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har gitt tilstrekkelig informasjon til klager om at busstasjonens avgang var endret.

På klagers forhåndskjøpte billett stod Stavanger bussterminal som angitt holdeplass. Tjenesteyter var allerede på kjøpstidspunkt klar over endringer i oppsatte ruteplan, uten at dette fremgikk av billetten. På billetten var heller ikke henvist til selskapets hjemmesider for eventuelle ruteendringer.

Videre har selskapet ikke tatt kontakt med den reisende om endringen eller fremvist dokumentasjon på at det var gitt informasjon på holdeplassen om ruteendring. Tjenesteyter må lang tid i forveien ha planlagt endret kjøremønster i forbindelse med trafikkavvikling knyttet til 17. mai-feiring. Behovet for å gi de reisende god og tydelig informasjon burde da være godt kjent. Klager burde på dette grunnlag ha krav på refusjon av bussbilletten.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)