

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukt returbillett som følge av innstilt bussavgang

Dato

18.06.2019

Saksnummer

2019-01259

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde forhåndsbetalt tur-retur billett med Flybussen.no (Boreal). Den 16. februar 2019 hadde klager planlagt å benytte seg av returbilletten, men fikk ikke benyttet denne da bussen ble innstilt som følge av dårlig vær.

Når det gjelder Flybussens varslingsystem, stiller klager seg kritisk til dette. Det ble hverken gitt varslings via SMS eller per e-post om innstilt buss, til tross for at klager har forhåndsbetalt billett. Etter nesten 30 timer på reisefot er det å sjekke Facebook siden til selskapet, eller å klikke seg inn på "aktuelt" og velge rute på selskapets hjemmeside, ikke det mest nærliggende å gjøre.

Videre retter klager kritikk til selskapets valg om å ikke sette opp alternativ reisemetode. Det burde vært mulig å sette opp transport med taxi, eventuelt at bussen kjørte til Øyjord og reisende kunne blitt plukket opp av taxi fra Narvik. Klager måtte selv bli hentet på Evenes og kjørt til Narvik, og selv om vær og føre ikke var noe å skryte av, var det definitivt langt fra umulig.

Klager har følgelig fremsatt krav om heving av en tjeneste som ikke ble utført, herunder kostnaden til to returbilletter med Flybussen.no pålydende kroner 357.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når det gjelder varslingsystemet så har Flybussen (Boreal) ingen mulighet til å varsle de reisende via sms. Grunnen til dette er fordi kundene ikke legger inn sine telefonnummer i bestillingen. Men selskapet jobber hele tiden etter måter for å kunne bli bedre til å varsle driftsavvik til selskapets kunder

Den beste måten er per dags dato å varsle via nettsiden som kunden har bestilt på, som i dette tilfellet er via Flybussen.no. Her slipper kundene å klikke seg inn i noen undermenyer. Alle viktige trafikkmeldinger ligger da synlig øverst på første side, slik at dette skal være lett synlig for kundene.

Når det ble tatt avgjørelse om å innstille pga. vær og føreforhold var det aldri aktuelt å leie inn undertransportør til å utføre tjenester for selskapet. Flybussen ville da satt de i samme trafikkfarlige situasjon, som om selskapet skulle operert rutene selv.

Flybussen vil igjen beklage de negative utfordringene dette har hatt for klager og andre berørte kunder.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert to forhåndsbetalte billetter med Flybussen fra Evenes flyplass den 16. februar 2019. Bussen var innstilt på grunn av værforholdene. Klager påpeker også manglende varsling av den innstilte avgangen.

Flybussen har avvist kravet med henvisning til det dårlige været.

Nemnda har merket seg at det både på billetten og på nettsiden til Flybussen er opplyst at ubenyttede billetter ikke refunderes.

Nemndas flertall, nemndas leder og forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager likevel må få medhold i sitt refusjonskrav. Da selskapet besluttet å innstille bussavgangen, medførte det i praksis at klager ikke fikk benyttet seg av tjenesten fordi bussbilletten kun hadde gyldighet den 16.02.2019. Etter flertallets syn ble transportavtalen da hevet fra selskapets side. Når en avtale heves er hovedregelen at partene skal stilles som om avtalen ikke var inngått. Det innebærer etter flertallets syn at selskapet ikke kan beholde forhåndsinnbetalt vederlag for tjenesten de ikke har levert. Årsaken til at avgangen måtte innstilles antas kun å ha betydning for vurderingen av eventuelle erstatningskrav.

Når det gjelder forståelsen av vilkåret «ubenyttet billett refunderes ikke», får denne reservasjonen etter flertallets syn betydning der transporttjenesten tilbys som avtalt, men hvor forhold på den reisendes side, eller omstendigheter forårsaket av tredjemann – typisk innstilt fly, medfører at den reisende ikke får benyttet seg av billetten.»

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, viser til at det på billettene som er kjøpt på nettet, er opplyst at "Ubenyttet billett refunderes ikke". Det samme er opplyst på selskapets nettside. Dette er en del av kjøpsvilkårene og det er ikke grunnlag for å anbefale at billettutgiften refunderes. Flybussavgangen ble innstilt på grunn av vær- og føreforhold, som er utenfor transportørens kontroll.

Nemnda konkluderer i samsvar med flertallets syn med å anbefale at klager får refundert billettutgiften.

Nemnda har for øvrig merket seg at busselskapet arbeider med å forbedre mulighetene for å varsle reisende om innstillinger.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager får refundert utgiften til de ubenyttede billettene.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Line Jeanette Klefstad