

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ekstraavgifter som følge av forsinket buss

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-01662

Tjenesteytere

Trysilekspressen

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Trysil til Oslo Lufthavn den 11.februar 2019 med avgang kl. 09.15 i Trysil og ankomst på Oslo Lufthavn kl. 11.55. Bussen ble forsinket fordi sjåføren fikk ryggskade da han forsøkte å hjelpe en reisende i rullestol som resulterte i at det måtte hentes inn en ny sjåfør. Etter dette ble bussen også forsinket i kø. Denne forsinkelsen resulterte i at klager ikke rakk flyet han skulle reise med fra Oslo Lufthavn.

Klager ringte til NOR-WAY og fortalte om situasjonen. Klager anfører at vedkommende han snakket med hos NOR-WAY sa at klager kunne kjøpe ny flybillett og overnatting på hotell, og deretter sende kvitteringene til busselskapet for å få refusjon. Klager mener han har gjort som han avtalte med den ansatte hos NOR-WAY og derfor har krav på å få utgiftene han pådro seg på grunn av forsinkelsen refundert. Klager mener at han fikk dette alternativet eller å velge å få reisen tilbake til Trysil dekket av selskapet.

Klager krever full refusjon av ekstraavgifter på 3970 kr som påløp da klager mistet planlagt flyvning fra Oslo Lufthavn på grunn av forsinket buss.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager reiste med Trysilekspressen den 11.februar 2019 fra Trysil til Oslo Lufthavn med ankomst kl. 11.55. Bussen ble forsinket og ankom Oslo Lufthavn kl. 12.24. I dette tilfellet har det skjedd et uhell og sjåføren skadet ryggen ved å hjelpe med å løfte en rullestol.

Etter at sjåføren skadet ryggen ble det satt inn en annen sjåfør som skulle ta over skiftet. Bussen ankom Oslo Lufthavn 29 minutter etter oppsatt tidtabell. Vi følger de nasjonale befordringsvedtektene som bestemmer at selskapet skal sørge for viderebefordring innen rimelig tid i tilfeller hvor en rute innstilles eller avbrytes underveis og vi vil anse 29 minutter som innen rimelig tid.

I våre reisegarantibestemmelser under overgangsregler står det at passasjerer må beregne minst 60 minutter før innsjekking stenger. Klager skulle reise til Tyskland med Norwegian og da er innsjekkingstid senest 45 minutter før avgang. Gyldig overgangstid i dette tilfellet er 60 minutter + 45 minutter for flyavgang. Bussen skulle opprinnelig ankomme Oslo Lufthavn k. 11.55 og flyet gikk kl. 13.10. Klager har beregnet for liten tid til overgang med fly. Etter reisegarantibestemmelsene er vi ikke forpliktet til å erstatte klager sine ekstraavgifter.

Det har dessverre skjedd en misforståelse da klager var i kontakt med oss fordi han ble informert om at vi vil refundere ekstraavgifter dersom vi var erstatningspliktige, noe vi ikke er i dette tilfellet.

Vi kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta bussen fra Trysil til Oslo Lufthavn den 11.februar 2019 med avgang kl. 09.15 i Trysil og ankomst på Oslo Lufthavn kl. 11.55. Bussen ble forsinket og ankom kl. 12.24. Klager rakk ikke flyavgang kl. 13.10 og krever refundert avgifter til ny flybillett.

Nemnda viser til at det fremgår av reisevilkårene til NOR-WAY bussekspress at den reisende under visse forutsetninger kan kreve dekket avgifter til alternativ transport.

Dersom reisen består av mer enn en delstrekning forutsettes at det er beregnet overgangstid. Ved bytte fra en NOR-WAY buss til fly kreves en overgangstid på 60 minutter. Ved bussankomst til flyplass skal innsjekkingstid hos flyselskap beregnes i tillegg.

Nemnda bemerker at planlagt bussankomst var kl. 11.55 og klagers flyavgang var kl. 13.10, dvs. 75 minutter overgangstid. Kravet om refusjon av flybillett faller dermed utenfor reisegarantien.

Nemnda finner ikke å kunne legge til grunn at det ble gitt noe bindende løfte om erstatning gjennom telefonsamtalen klager viser til.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert flybilletten.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)