

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til taxi

Dato

19.05.2022

Saksnummer

2022-00282

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Tide Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter landet på Evenes med et Norwegian fly den 6. august 2021 kl. 20:30. Hun skulle egentlig komme med et SAS fly kl. 17:35. Klager hadde på forhånd kjøpt billett med flybussen som skulle gå fra Evenes kl. 19:55.

Klager anfører at da problemene oppstod fikk de, via bekjente som har en bekjent som jobber i Flybussen, vite at Flybussen garanterer korrespondanse med Norwegian fly med mer enn 70 seter, men at akkurat dette flyet var et ekstrasfly og derfor fantes det ikke noen korrespondanse. Klager aksepterte dette og forberedte seg på å kjøre fra Svolvær til Evenes for å hente datteren.

Klager anfører at kl. 17:35 ble deres bekjent oppringt fra et mobilnummer og fikk beskjed om at flybussen ville vente på Norwegianflyet som datteren skulle ta. Da datteren hadde landet hadde bussen gått og klager satt i Svolvær.

Klager ringte tilbake til mobilnummeret og forklarte saken. Vedkommende som tok telefonen ville ikke si navnet sitt, men han ga beskjed om at Driftssentralen i Kristiansand godkjente at datteren kunne ta en taxi til Svolvær (det gikk ingen andre busser). Telefonsamtalen startet kl. 20:44 og varte i 4 minutter.

Klager sendte e-post mandag 9. august 2021 ved å bruke link på hjemmesiden, men fikk ikke noe svar, så derfor ringte hun til kundeservice og fikk oppgitt en e-postadresse hun kunne bruke.

Klager viser til innsendt dokumentasjon i saken.

Klager krever utlegg til taxi på kr. 4818 refundert ettersom Boreal godkjente at taxi kunne benyttes i dette tilfellet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel AS har anført følgende:

Boreal Travel AS drifter ikke Flybussen Evenes- Svolvær. Denne ruten er driftet av busselskapet Tide. Dette fremkommer på Flybussen.no

Sitat: Flybussen Lofoten: Dersom det haster kan du kontakte Flybussen Tide på telefon: +47 05505

Boreal Travel AS godkjenner ikke bruk av undertransportører på vegne av andre busselskap. På bakgrunn i dette avviser vi kravet fra klager.

Tide Buss AS har anført følgende:

Det er en del uriktig informasjon i klagebrevet, og vi har ingen garanti på at vi skal dekke alle fly med mer enn 70 seter.

Det blir også vanskelig å ta stilling til at en bekjent har ringt med informasjon om dette, som gjorde at klager ikke reiste og hentet datteren. Når det henvises til en driftssentral i Kristiansand, så er ikke dette vårt kundesenter. Ser at selskapet Boreal er blandet inn i saken også, og med bakgrunn at de også har en avdeling der, antar vi at kanskje det er de klager har hatt dialog med. Hvem som har godkjent en taxi vet ikke vi, men de har ikke representert Flybussen Lofoten (Tide Buss), og således blir det også vanskelig å forholde seg til. Vedlagte dialog med selskapet er heller ikke sendt til oss, og vi blir kjent med saken i dag når vi blir bedt om å sende vårt tilsvaer.

Ut fra slik informasjonen i saken er per i dag, så kan vi ikke refundere taxiregning. Vi er ikke blitt kontaktet eller godkjent et slikt utlegg.

Nemnda bemerker

Klager krever utlegg til taxi på kr. 4818 refundert da hun ikke rakk flybussen.

Boreal har opplyst at flybussen driftes av Tide og avvist kravet. Tide har videre opplyst at det ikke eksisterer noen garanti for korrespondanse med Norwegian-fly. Klager har heller ikke dokumentert dette.

Det foreligger heller ingen dokumentasjon for at tjenesteyter har godkjent bruk av taxi, og nemnda finner det lite sannsynlig at tjenesteyter skulle godta dette da det på ingen

måte følger av reisevilkårene. Klager har heller ikke kunnet oppgi hvem som skal ha gitt disse opplysningene.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Irene Vabe (Ruter)