

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge manglende informasjon om endret rutetid fra busselskapet

Dato

16.10.2019

Saksnummer

2019-01717

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise med flybussen fra Narvik til Evenes 20. april 2019 med avgang kl. 09.15, men bussen dukket aldri opp og klager måtte reise med taxi til flyplassen.

Klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av utgift til taxi pålydende kroner 1390.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen må justere sine avgangstider for at det skal korrespondere med flyavganger. Vi gjør vårt ytterste for å få informert våre reisende når vi må foreta endringer i rutetilbudet. Vi har svart ut kunden og har tilbudt kompensasjon i form av gratis billett til neste reise med Flybussen. Ut over dette har vi ikke noe mer å tilføye i saken.

Flybussen har på overnevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon av utgift til taxi.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta flybussen fra Narvik til Evenes den 20. april kl 09.15. Bussen kom ikke og klager krever refundert utgifter til taxi med kr. 1390.

Boreal/Flybussen har opplyst at avgangstiden ble endret dagen før til avgang kl. 08.30. Dette skyldtes endring i avganger på fly som flybussen skulle korrespondere med. Varsel ble kl. 10.00 den 19. april sendt ut på selskapets Facebook side og under Trafikkmeldinger på flybussen.no.

Nemnda oppfatter Boreals korrespondanse med klager slik at det på grunn av påsken ikke hadde vært ressurser til å foreta endringer i ruteplanen som lå på selskapets nettside og på holdeplassen.

Nemnda viser til at endringer i flyavgangene forekommer ofte i ferier, og dette kan skje på kort varsel. Da blir rutetidene for flybussene endret tilsvarende slik at kundene rekker flyet.

På <https://www.flybussen.no/aktuelt/290-alle-rutetabeller>: står det at "Rutetabellene inneholder kun ordinære rutetider. Ruteendringer på hellig og høytidsdager blir oppdatert i rutesøket for din by".

På rutetabellene for flybussen står følgende informasjon: "The departure time of buses will adjust to flights from Oslo. For departures during Christmas, Easter and public holidays see www.flybussen.no. For route information see www.flybussen.no." Setningen om avgangstider for ferier er markert med rød skrift for å komme tydelig frem i oppslagene på holdeplassene.

Nemnda har merket seg at klager ikke hadde kjøpt billett på forhånd og derfor ikke kunne gis noe personlig varsel om endringen av avgangstidspunktet.

Nemnda bemerker videre at det dreier seg om en endring til et tidligere tidspunkt enn opprinnelig bestemt. Det må derfor anses særdeles viktig at endringen gjøre kjent på en god måte.

Endringen ble dagen før klagers reise varslet på Boreals Facebook side og lagt ut under Trafikkmeldinger på flybussen.no. På det siste nettstedet er imidlertid informasjonen ikke lett tilgjengelig dersom man ikke er gjort oppmerksom på hvor informasjonen ligger.

Så vidt nemnda kan se, er det på selskapets nettside for rutetabeller og kjøp av billett ikke opplyst noe om muligheten for ruteendringer og hvor endringer kan finnes. Nemnda mener det bør gis bedre informasjon om hvor man bør sjekke eventuelle ruteendringer.

Nemndas flertall, nemndas leder, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentant Aarre, viser til at informasjonen i dette tilfellet var så vanskelig tilgjengelig og det var ikke gjort endringer i selve rutetabellen. Flertallet mener at klager bør få erstattet taxiutgifter i samsvar med satsene i reisegarantien. kr. 750.

Nemndas mindretall, bransjerepresentant Lunde, viser til at klager reiste i påsken. Endringer i flyavgangene forekommer ofte i ferier, og dette kan skje på kort varsel. Da blir rutetidene for flybussene endret tilsvarende slik at kundene rekker flyet. På <https://www.flybussen.no/aktuelt/290-alle-rutetabeller>: står det at "Rutetabellene inneholder kun ordinære rutetider. Ruteendringer på hellig og høytidsdager blir oppdatert i

rutesøket for din by". Endringer i kollektivtilbudet i høytider og ferier er også spesielt nevnt i reisegarantien,

Mindretallet visert til at det er kundens ansvar å være oppdatert på rutetidene (spesielt i feriene), og at klager ikke kan gis medhold i kravet om å få erstattet taxiutgifter på 750 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport anbefaler at klager gis delvis medhold slik at han får erstattet taxiutgifter begrenset til kr. 750.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)