

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett på 2849 kr og flytogbillett på 190 kr på grunn av innstilling

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2018-03590

Tjenesteytere

Flixbus

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Oslo til København den 28.september 2018 kl. 23.50. Klager fikk beskjed om innstilling 29.september 2018 kl. 01.59. Årsaken til innstillingen var sperret bro mellom Sverige og Danmark. På grunn av innstillingen ble klager nødt til å bestille en flybillett til København med avgang morgenen den 29.september, slik at han skulle rekke å komme frem i tide til sin avtale.

Klager krever refusjon av flybillett på 2849 kr og flytogbillett på 190 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flixbus avslo klagers krav uten begrunnelse og har tross gjentatte purringer ikke gitt noe tilsvarende i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta buss fra Oslo til København den 28. september 2018 kl.23.50, men bussen ble innstilt. Klager krever dekket utgifter til fly og flytog dagen etter for å rekke et møte i København.

Busselskapet, Flixbus, har tross purringer ikke gitt tilsvarende til nemnda. De øvrige opplysninger som er fremkommet i saken legges da til grunn, jf. forskrift om passasjertransport § 5-3(3).

Flixbus er et selskap som så vidt nemnda er kjent med, har hovedkontor i Tyskland. Selskapet driver busstransport i rute til og fra Norge, og omfattes dermed av nemndas kompetanse, jf. forskriften § 1-7 (3).

Nemnda legger til grunn selskapets opplysninger om at brua mellom Sverige og Danmark var stengt, og at dette må anses som en hendelse utenfor selskapets kontroll.

Nemnda legger til grunn at EU-forordning 181/2011 til anvendelse, da det er tale om en reise på mer enn 250 km, jf. art. 2 nr. 1.

Nemnda går ut fra den fremlagte korrespondanse til grunn at klager har fått refundert utgiften til den ubenyttede billetten, jf. forordningen art. 4, jf art. 19 nr. 1 b) og d generelle transportbetingelser for Flix-selskapene slik de fremstår på nettsiden til Flixbus.

Nemnda kan ikke se at forordningen eller transportbetingelsene har bestemmelser som gir rettigheter til å få erstattet utgifter til alternativ transport.

Det følger imidlertid av art. 19 nr. 2 at "dersom transportøren ikke tilbyr passasjerer valget nevnt i nr. 1, dvs. "fortsett reise eller omruting" har passasjerer rett til en erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjonen nevnt i nr. 1 bokstav b)."

Forordningen har i art. 23 nr. 2 en unntaksbestemmelse som går ut på at art. 21 ikke kommer til anvendelse ved innstillinger som skyldes vær- og naturkatastrofer. Det er ikke gitt en slik unntaksbestemmelse for art. 19 med hensyn til andre force majeure situasjoner.

Av de generelle transportbetingelsene for Flixbus pkt. 16.5 fremgår imidlertid at "Videre krav som følge av ulemper ved annulleringen eller forsinkelsen er ikke utelukket". Flixbus har som nevnt ikke kommentert kravet.

Nemnda kan ikke anbefale at klager får refundert sine utgifter til fly og flytog, men anbefaler at klager i tillegg til refusjon av billetten, gis erstatning tilsvarende 50% av billettkostnaden for bussreisen, kr. 179,50.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Forsberg Krogh (Hedmark Trafikk)