

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til drosje

Dato

16.10.2019

Saksnummer

2019-01710

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte 29. mars 2019 tur-retur billetter med Flybussen på strekningen Lødingen - Evenes - Lødingen.

Søndag 31. mars var planen at klager skulle ta bussen fra Lødingen til Evenes med avgang kl. 11.55, men bussen uteble og klager måtte bestille taxi for å rekke flyavgangen kl. 14.00.

Klager krever at Flybussen.no refunderer utgiften til taxi pålydende kroner 2357.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen har refundert kunden i henhold til gjeldende reisegaranti, hvor det er uttalt at:

"om alternativ transport ikke kan tilbys, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil, eller annen alternativ transport - dersom du blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 500 kroner
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 750 kroner
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1000 kroner"

Flybussen har på overnevnte grunnlag refundert kroner 750 til klagers konto.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta flybussen fra Lødingen til Evenes 31. mars 2019. Bussen kom ikke og klager tok taxi og krever refundert kr. 2.357.

Boreal/Flybussen har i sin korrespondanse med klager blant annet uttalt at det hadde dessverre skjedd en glipp og at avgangen ikke ble kjørt. Flybussen korresponderer med

flyavganger og flyselskapene hadde gjort flere endringer uten å informere Flybussen i god tid. Videre er det fra Boreal uttalt: "Dessverre, har det skjedd at avgangen 11:00 som skulle korrespondere med Oslo fly kl. 13:55 ble kansellert på et kort varsel, da var det ikke fly som Flybussen skulle korrespondere med. Ser at du skulle med flyet til Trondheim som har avgang klokken 1400 fra Evenes. Flybussen fra Sortland ikke korresponderer med dette flyet. Jeg forstår frustrasjonen og at du kunne ikke vite om det, da avgangene ble ikke slettet fra nettsiden vår i god tid."

Selskapet har refundert klager med kr. 750 som er i samsvar med standardsatsene i selskapets reisegaranti.

Nemnda bemerker at klagen innebærer at nemnda må vurdere er om selskapet i dette tilfellet har plikt til å gi refusjon med et beløp ut over satsene i reisegarantien.

Boreal har ikke holdt sin del av avtalen ved at bussavgangen ble kansellert. Årsaken til kanselleringen er opplyst å være at fly som flybussen skulle korrespondere med var satt på bakken. Nemnda forstår det slik at Flybussen først og fremst er satt opp for å korrespondere med bestemte flyavganger, men det er så vidt nemnd er kjent med, ikke begrensninger for hvem som kan reise med flybussen.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, kan ikke se at det er grunnlag for å refundere utgifter ut over reisegarantiens satser. Dette er en beklagelig situasjon som reisegarantien er ment å dekke.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at Boreals kansellering innebærer en heving av avtalen uten at det ble forsøkt å varsle klager slik at andre og eventuelt rimeligere reisealternativer kunne vurderes. Mindretallet tar utgangspunkt i at klager hadde kjøpt billett på forhånd og at forutsetter at Boreal da har registrert klager og har mulighet for å varsle ham. Hevingen av avtalen bør etter mindretallets syn i dette tilfellet føre til at det gis erstatning ut over reisegarantiens satser.

I samsvar med flertallets syn anbefales at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)

