

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som følge av forsinket buss

Dato

18.06.2019

Saksnummer

2018-02221

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt følgende bussreise via Nor-Way Bussekspress sin nettbutikk:

Busslinje NW192 fra Kristiansand 8. juli 2018 kl. 15.00 til Oslo bussterminal med ankomst kl. 19.30, og videre med Flybussen Norgesbuss (FB2) med avgang fra Oslo bussterminal kl. 19.30 og ankomst ved Oslo lufthavn kl. 20.25. Ved ankomst på Gardermoen skulle klager reise videre med fly.

Ifølge klager ble bussen forsinket mellom Kristiansand og Gardermoen og dette resulterte i at hun ikke rakk videre flyforbindelse fra Gardermoen. Hun måtte derfor bestille ny flybillett til dagen etter og ta inn på hotell. Klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av ny flybillett til kr. 1983 og hotell til kr. 1377.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-Way Bussekspress har ikke besvart sekretariatets anmodning om tilsvare, men til klager har selskapet gitt følgende kommentar:

"Hei

Beklager sent svar og at du ikke kommer igjennom på telefon hos oss. Snakket med selskapet som kjører ruten og fått opplyst at forsinkelsen skyldtes kø på E18 og [bussen] kom da en til to timer forsinket inn til Oslo. Vi kan dessverre ikke noe for dette, men beklager så mye for forsinkelsen.

Viser til vår reisegaranti: <https://www.nor-way.no/nb-NO/om-nor-way/reisegaranti>.

Denne dekker dessverre ikke forsinkelser som er utenfor vår kontroll, slik som trafikale

forhold. For de ekstra kostnadene som påløp på grunn av forsinkelsen vil jeg da anbefale deg å ta kontakt med din reiseforsikring"

Nemnda bemerker

Klager krever dekket utgifter til hotellopphold og ny flybillett da hun på grunn av forsinkelse med bussen fra Kristiansand til Oslo ikke nådde fly til Bergen.

Klager tok buss Kristiansand 8. juli 2018 kl. 15.00 med planlagt ankomst kl. 20.25 og Gardermoen kl. 21.25. Bussen ankom ca to timer forsinket, kl. 22.20 til Oslo bussterminal. Hun rakk da ikke fly til Bergen fra Gardermoen.

Nemnda viser til at Nor-Way Bussekspress i følge sin reisegaranti dekker visse utgifter ved forsinkelse først og fremst utgifter til alternativ transport. Garantien omfatter ikke følgeskader av forsinkelsen som for eksempel at man ikke rekker et fly. Reisegarantien gjelder ikke ved store arrangementer eller andre trafikale forhold/hendelser som berører kollektivtrafikken i stor grad.

Nemnda finner det ikke nødvendig å kommentere hva som ligger i unntaket i reisegarantien for trafikale forhold da klager uansett ikke anses berettiget til refusjon av utgifter.

Etter nemndas syn er det klart at dekning av utgifter til ny flybillett er en følgeskade som ikke omfattes av reisegarantien.

På reiser over 3 timer og hvor forsinkelsen medfører at den reisende ikke når bestemmelsesstedet før dagen etter, kan faktiske utgifter til overnatting dekkes. Dette forutsetter imidlertid at det er beregnet overgangstid etter følgende regler som fremgår på selskapets nettside:

"Når reisen din består av mer enn én delstrekning / bytte av buss, er det viktig å vite om NOR-WAY Bussekspress' overgangsregler. Når en reise innebærer bytte av buss eller fra buss til tog, båt eller fly, skal det beregnes overgangstid. Ved bytte fra NOR-WAY Bussekspress' busser til andre busser, tog eller fly er gyldig overgangstid:

60 minutter ved bytte fra en NOR-WAY-buss til tog, båt, fly* eller busser operert av andre selskap

.....

* Ved bussankomst til flyplass skal innsjekkingstid hos flyselskap beregnes i tillegg."

Overgangsreglene innebærer i dette tilfellet at klager skulle beregnet overgangstid fra buss til fly med 60 minutter samt 30 minutter i innsjekkingstid på Gardermoen.

Nemnda bemerker at det er ikke opplyst avgangstid for planlagt fly til Bergen, men ifølge rutetabeller går siste fly til Bergen omkring kl. 22.00 på søndager. Planlagt

ankomst med buss til Gardermoen var kl. 21.35. Nemnda finner på denne bakgrunn ikke sannsynliggjort at klager har beregnet tilstrekkelig overgangstid fra buss til fly.

Nemnda kan følgelig ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får dekket utgifter verken til ny flybillett eller overnatting på hotell.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Line Jeanette Klefstad