

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett som følge av at klager ikke kom med bussavgangen han hadde kjøpt billett til.

Dato

04.11.2024

Saksnummer

2024-01953

Tjenesteytere

Flybussen Connect

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med flybuss fra Oslo lufthavn til Københavngata den 8. juni 2024.

Klager anfører at han hadde kjøpt billett til avgang kl. 18:15, men at Flybussen ikke har plassgaranti, og at han dermed ikke kom med bussavgangen han hadde kjøpt billett til. Klager anfører at han ble henvist til å ta en annen buss, som viste seg å ikke kjøre til stoppestedet han hadde kjøpt billett til, og at han derfor måtte ta kollektivtrafikk videre fra et annet stoppested. Klager anfører at han fikk benyttet billetten han hadde kjøpt, og at den andre bussen gikk 15 minutter etter. Klager anfører at den neste FB1, som han burde ha tatt for å komme seg til rett stoppested, gikk en time etter.

Klager anfører at hovedgrunnen til hans klage er at selskapet har en praksis hvor de selger billetter til gitte avganger, uten noen som helst garanti for at man får plass når man kommer til bussen. Klager anfører at innstillingen om at man bare kan ta neste buss er uheldig, da bussene kjører forskjellige ruter. Klager anfører at det minste man kan forvente er at de som har billetter til den spesifikk avgang blir prioritert foran de som har billett til en helt annen avgang eller ingen billett i det hele tatt. Klager anfører at dette føles som villedende markedsføring.

Klager krever å få refundert billetten, samt at selskapet endrer praksisen sin slik at andre ikke rammes av det samme.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen Connects billetter er fleksible og åpne for bruk i 30 dager fra kjøpstidspunktet, dette for å gjøre det fleksibelt for kunder å kunne benytte billettene på annen avgang

ved forsinkelser, ombookinger og kanselleringer i flytrafikken. Ikke alltid mulig for kundene å vite helt presist hvilken avgang som man rekker å komme seg med på.

Ved kjøp på flybussen.no ligger det ingen mulighet for å booke et spesielt sete, samt at Flybussen Connect opererer ikke med plassgaranti slik at busspassasjerforordningen i forhold til overbooking ikke kommer til anvendelse.

Denne dagen var det busser som erstattet tog for togselskapene. Ut fra erfaringer når busser erstatter tog så vil ikke dette bety veldig mange ekstra passasjerer på Flybussen Connects busser. Dette kan variere ut fra ankomsthyppheten på OSL og tidspunkter. Denne ettermiddagen ble driftssentralen gjort bekjent med mye passasjerer og iverksatte tiltak med å sende opp ekstrabuss og betjening til plattformene, dette var imidlertid ikke nådd frem når klager skulle reise fra OSL.

Klager fikk tilbud om å benytte en annen linje eller neste buss på samme linje med sin fleksible billett. Flybussen Connects billettsystem er basert på fleksibilitet uten plassgaranti, noe som Flybussen Connect mener totalt sett er det beste for deres reisende i forhold til flyselskaper og rom for endringer av avgangstid og ankomst på Oslo lufthavn.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybussbillett som følge av at avgangen han hadde kjøpt billett til var full og han måtte ta en annen buss fra Oslo lufthavn den 8. juni 2024.

Det fremgår av reisevilkårene på flybussen.no at forhåndskjøpt billett ikke gir plassgaranti, jf. § 4. Transportøren plikter imidlertid etter § 14 å sørge for viderebefordring innen rimelig tid dersom en rute innstilles eller avbrytes underveis. Dersom dette ikke gjøres, har den reisende krav på å få erstattet det tap vedkommende blir påført hvis transportøren har opptrådt uaktsomt.

Under «Billettinformasjon» på flybussen.no, fremgår det at når reisende kjøper billett på nett, må det velges reisedato og avgangstid. Billetten er likevel fleksibel og gyldig fra kjøpstidspunkt og inntil 30 dager etter angitt avreisetidspunkt og dato. Videre kan billetten benyttes i begge retninger og på alle linjer som kjøres av Flybussen Connect.

Klager har anført at hovedgrunnen til hans klage er at Flybussen Connect har en praksis hvor de selger billetter til gitte avganger, uten noen som helst garanti for at reisende får plass når de kommer til bussen, og at dette oppleves som villedende markedsføring.

Flybussen Connect har oppgitt at det den aktuelle dagen var busser som erstattet tog, og at driftssentralen iverksatte tiltak med å sette opp ekstrabuss og betjening på plattformene da de ble gjort kjent med at det var mange passasjerer. Tiltakene var imidlertid ikke iverksatt da klager skulle reise fra Oslo lufthavn. Flybussen Connect viser

til at deres billettsystem er basert på fleksibilitet uten plassgaranti, noe som selskapet totalt sett mener er det beste for deres reisende.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av klagers bussbillett. Klager har selv opplyst at han tok en buss som gikk 15 minutter etter planlagt avgang, og at han fikk benyttet billetten han hadde kjøpt. Selv om det kjøpes billett til en gitt adgang, er billetten gyldig på en hvilken som helst avgang innen 30 dager. At en passasjer da ikke får plass på en avgang, kan ikke gi grunnlag for refusjon så lenge billetten fortsatt kan benyttes. Nemnda bemerker at Flybussen Connect ikke opererer med plassgaranti, slik at busspassasjerforordningens regler ved overbooking ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet. Det er heller ikke dokumentert at klager har lidt noe tap som følge av hendelsen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)