

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgiften til ny flybillett som følge av at bussjåføren kjørte forbi klager.

Dato

19.09.2017

Saksnummer

2017-00945

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde den 13. april 2017 forhåndsbestilt billett til flybussen med avgang kl. 07.13.

Bussjåføren stoppet ikke på klagers signal, og kjørte derfor forbi holdeplassen der klager ventet. Klager måtte ta neste buss som gikk kl.07.50, og ankom derfor flyplassen klokken 08.25, og ikke klokken 07.50 som planlagt. Dette resulterte i at klager ble for sen til innsjekk av bagasje, og måtte derfor kjøpe nye flybilletter til 2349 kroner.

Klager hevder at busselskapet har opptrådt uaktsomt, og at de driver med villedende reklame ved å annonsere om garantert plass.

På grunnlag av overnevnte krever klager at Nor-way Bussekspress refunderer utgiften til nye flybilletter, pålydende 2349 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter viser til sin tidligere korrespondanse med klager.

Selskapet beklager at klager ble frakjørt av Flybussen på linje FB3, den 13. april avgang Vollebekk kl. 07.13. Bussen var 12 minutter forsinket til Vollebekk, og da bussen passerte holdeplassen var det ingen reisende som ga tegn til at de skulle være med eller at bussen skulle stoppe. Sjåføren har derfor kjørt forbi holdeplassen i god tro. Neste bussavgang var ca.18 minutter forsinket, noe som kan forekomme når det begynner å nærme seg den verste rush-tiden.

Nor-way Bussekspress har en reisegaranti som dekker alternativ transport dersom reisende er i fare for å miste flyet. Dette innebærer at selskapet dekker kostnadene til annen transport, hvis klager har benyttet seg av dette. Reisegarantien omfatter ikke

følgeskader av en eventuell forsinkelse, f.eks. at reisende ikke rekker en tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang. Busselskapet dekker derfor ikke klagers ekstra utgift til nye flybilletter. I dette tilfellet må klager kontakte sitt forsikringsselskap.

Nor-Way reiser også spørsmål om klager har overholdt reglene om beregning av tilstrekkelig overgangstid ved bytte til annet transportmiddel.

Med grunnlag i informasjonen nevnt over er selskapet villig til å refundere billettkostnaden i tråd med deres reisegaranti, og vil med dette utbetale kroner 825 for forsinkelsen.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde forhåndsbestilt plass hos Nor-Way bussekspress fra holdeplassen Vollebekk den 13. april 2017 med avgang kl. 07.13 med ankomst kl. 07.50 for å ta fly fra Gardermoen med avgang kl. 08.55.

Bussen kom ca 12 minutter forsinket, men stoppet ikke. Neste buss ankom også forsinket og klager rakk ikke fram før innsjekkingen til flyet var stengt.

Nor-Ways reisegaranti, som er gjengitt på busselskapets nettside, gir rett til å få dekket utgifter til alternativ transport dersom forsinkelsen er av en viss varighet. Det ble ikke benyttet alternativ transport i dette tilfellet.

Ved reiser som består av mer en delstrekning f.eks. ved bytte fra buss til fly, gjelder regler om at passasjerer må ha beregnet tilstrekkelig overgangstid. Ved buss til fly må det beregnes en overgangstid på 60 minutter regnet fram til stenging av innsjekking. I reisegarantien er videre opplyst: "For reiser hvor det er beregnet kortere overgangstid, kan det ikke gjøres krav på refusjon av kostnader til alternativ transport eller andre påløpte utgifter som følge av tapt forbindelse".

Nemnda peker på at denne formuleringen på nettsiden isolert sett kan oppfattes slik at Nor-Way bussekspress under visse forutsetninger også påtar seg å refundere utgifter for følgeskader f.eks. ny flybillett. Dette er imidlertid ikke i samsvar med den nasjonale bransjestandard som eksplisitt sier at følgeskader som for eksempel ny flybillett ikke dekkes. Nemnda oppfordrer busselskapet å vurdere formuleringen på nettet nærmere.

Nemnda legger imidlertid avgjørende vekt på at klager i dette tilfellet uansett hadde planlagt reisen med for kort overgangstid i forhold til reisegarantien. Innsjekking stenger vanligvis 30 minutter før avgang og det burde vært beregnet 90 minutters overgangstid for å ha krav på refusjon. I dette tilfellet var reisen planlagt med 65 minutters overgangstid. Nemnda føyer til at Flytoget og NSB har lignende regler om overgangstid.

Nemnda finner det ikke nødvendig å ta standpunkt til årsaken til at bussen ikke stoppet, men bemerker at bussjåfører bør ha særlig oppmerksomhet i forhold til å få med passasjerer med forhåndsbestilte billetter.

Nemnda finner følgelig ikke grunnlag for å anbefale at klagen tas til følge.

Forbrukernes representanter Faye-Lund og Sørli finner grunn til å føye til at fakta i saken er uklar mht. om bussen unnlot å stoppe til tross for at klager ga stoppesignal, men understreker at dersom dette hadde vært tilfellet, ville dette ha representert et kontraktsbrudd fra selskapets side med mulig erstatningsplikt ettersom klager hadde kjøpt og betalt billett på forhånd.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Heidi L. Hansen (Flytoget)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)