

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukte bussbilletter eller utlegg til alternativ transport som følge av forsinkelse med flybussen.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01289

### Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for å reise med flybussen fra Evenes lufthavn til Harstad byterminal kl. 10.50 den 8. juli 2022.

Klager anfører at bussen ble utsatt mer enn to timer, siden bussen ventet på et fly fra Oslo, noe som medførte at de måtte finne alternativ transport for å rekke en annen buss. Klager anfører at det ikke ble gitt noen informasjon om forsinkelsen verken før eller etter reisen på flybussen.no. Klager anfører at de ikke benyttet seg av billettene, da en representant fra Boreal anbefalte dem å ta rutebussen til Harstad fremfor å vente i ca. to timer på flybussen. Klager anfører at dette gjaldt 30-40 personer på perrongen, der flere hadde forhåndsbetalt og måtte betale for lokal buss i tillegg.

Klager anfører at det først under klageprosessen har kommet frem at selskapet ikke har rutetabell, og at de følger flyet fra Oslo sin ankomsttid. Klager anfører at dette er en mangel på opplysning om at det ikke er rutetabell, eller uriktig markedsføring, da man ikke får komplette opplysninger om at det kun er anslagsvise tider.

Til tilsvaret fra selskapet anfører klager at Flybussen har brutt sin del av vilkårene som han har akseptert i kjøpsøyeblikket. Klager anfører at det ikke står noen ting om at de ikke har ruter, og det er ikke mulig å finne ut av / se deres løyvekonsesjon (han har spurt kommunen om å se denne, men de har avslått). Klager anfører at han ikke kan akseptere andre vilkår enn de han signerer for. Klager anfører at det er reisegarantiloven som gjelder.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av de ubrukte bussbillettene på 420 kroner eller utlegget til alternativ transport på 322 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Boreal Travel AS Flybussen Evenes kjører etter tildelt løyve fra Nordland og Troms Fylkeskommune. Dette medfører at selskapet skal betjene fly som har over 100 seter. Flere flyankomster/-avganger kan betjenes med samme buss, så lenge rutetiden ikke overskrider 60 minutter mellom flyene. I dette tilfellet var flybussavgangen satt til kl. 10.50.

Evenes er en liten flyplass der bussrutene er tilpasset flyankomster og -avganger. På større lufthavner kjøres flybussene etter en frekvens, slik at man slipper å forholde seg til endringer/forsinkelser på flyene.

Det er mange ulike grunner til at et fly blir forsinket, men forsinkelsene blir aldri kunngjort i forkant. I dette tilfellet var det i tillegg pilotstreik som førte til at mange flyavganger ble innstilt og forsinket, uten at tjenesteyter ble varslet om dette i forkant. Boreal Travels flybuss korresponderer med de store avgangene til Norwegian og SAS. Dette medfører at dersom det er forsinkelser på disse flyvningene, er bussen forpliktet til å vente på disse flyene i henhold til selskapets løyvekonsesjon. Dette var tilfellet da flybussavgangen den 8. juli kl. 10.50 ble forsinket til kl. 12.40.

Hvis selskapet skulle ha gjort som klager ønsker, at bussen skulle ha kjørt kl. 10.50, ville bussen ha kjørt fra alle kunder som hadde ankommet med forsinket Norwegian-fly. Alle kunder skal være trygge på at Flybussen Evenes er til stede når flyet ankommer. Hadde selskapet ikke gjort det, ville ingen kunder hatt tillit til selskapets produkt.

Boreal Travel AS synes det er beklagelig at noen kunder måtte vente, i dette tilfellet i ca. én-to timer, men denne forsinkelsen er utenfor selskapets kontroll. Derfor kan ikke reisegarantien her komme til anvendelse. Selskapet har kjørt avgangen i henhold til selskapets løyvevilkår.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt billett med flybussen for avgang fra Evenes lufthavn kl. 10.50 den 8. juli 2022. Som følge av at bussen ventet på passasjerer fra et forsinket Norwegian-fly, ble bussen i underkant av to timer forsinket.

I henhold til flybussens reisegaranti kan forsinkelser på mer enn 20 minutter gi rett på refusjon av dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil eller annen alternativ transport. Reisegarantien gir ikke rett til refusjon av selve bussbilletten. Imidlertid gjelder ikke reisegarantien dersom avviket er forhåndsannonsert, eller passasjerer vet eller burde vite at årsaken til forsinkelsen ikke ligger hos transportøren. Videre gjelder ikke reisegarantien dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll.

Ved avgjørelsen har nemnda delt seg i et flertall og mindretall hva angår refusjon.

Bransjerepresentanten fra NHO Transport viser til at det på nettsiden til Boreal er opplyst følgende:

«NB! Avgangstiden som står oppført i vår ruteplanlegger er det tidligste som bussen vil gå. Avvik på oppsatt rutetabell kan forekomme. Ved forsinkelser på fly fra Oslo lufthavn Gardermoen, så venter Flybussen Evenes på disse avgangene. Avvik på oppsatt rutetabell kan også forekomme som følger av forsinkelse i utlevering av bagasje».

Det foreligger dermed informasjon tilgjengelig for klager som fastsetter at avgangstiden er det tidligste bussen vil gå, og at bussen vil vente ved forsinkelser fra Oslo Lufthavn. Ettersom kunder på forhånd er informert om at ruteplanleggeren fravikes i gitte tilfeller, foreligger det ikke noe kontraktsbrudd overfor klager i de tilfeller flybussen venter på forsinkede fly fra Oslo. Klager kan derfor ikke gis medhold.

Nemndas leder, bransjerepresentanten fra Innlandet fylkeskommune og forbrukerrepresentantene finner at det er grunnlag for refusjon.

Nemndas leder og bransjerepresentanten fra Innlandet fylkeskommune bemerker at selv om selve flyforsinkelsen må anses for å være utenfor selskapets kontroll, har Boreal Travel AS vist til at de i henhold til en fastsatt løyvekonsesjon må vente på forsinkede flyvninger. Nemnda kan ikke se at denne løyvekonsesjonen er utenfor selskapets kontroll. Nemnda bemerker videre at selskapet i henhold til reisegarantien skal gi «best mulig informasjon om hva som skjer» og gi passasjerer så tidlig som mulig «informasjon om alternative transporter/ reiseveier». Nemnda kan ikke se at dette er tilfellet i denne saken. Selv om selskapet ikke direkte informeres fra flyselskapene om forsinkede fly, er dette informasjon som er lett tilgjengelig. Nemnda mener etter dette at reisegarantien kommer til anvendelse og at klager derfor har rett på refusjon av utgiftene til alternativ transport, på 322 kroner.

Forbrukerrepresentantene mener det bør fremgå av selve billetten at avreisetidspunkt kan variere, og at det ikke holder at denne informasjonen finnes på selskapets nettside. Det må derfor tas utgangspunkt i at avreisetidspunkt er kl. 10.50. Forsinkelsen er da på nesten to timer, noe som etter forbrukerrepresentantenes syn utgjør en vesentlig forsinkelse som gir klager krav på å få refundert billetten, på 420 kroner.

Da nemndas flertall er delt 2-2 vedrørende hvilken utgift klager skal få refundert, blir nemndsleders stemme avgjørende, jf. transportklagenemndforskriften § 5 sjette ledd.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Boreal Travel AS refunderer utgifter til alternativ transport på 322 kroner. Dissens.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)