

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av differansen mellom original- og ny flybillett på grunn av forsinket buss

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-03709

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Korsegården til Oslo Lufthavn den 25.juni 2019 med planlagt avgang kl.05.32 for å rekke et fly med avgangstid 07.50. Bussen ble forsinket og dette resulterte i at klager kom for sent til flyplassen for å kunne avlevere bagasje og kunne derfor ikke reise med dette flyet. På grunn av dette måtte hun kjøpe ny flybillett.

Klager har forsøkt å henvende seg til Flybussen for å få svar på sin henvendelse uten at dette har lyktes.

Klager krever refusjon av differansen mellom original- og ny flybillett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen til Oslo Lufthavn den 25.juni 2019. Avgangen med opprinnelig avgangstid Korsegården kl. 05.32 var forsinket på grunn av høye passasjertall og trafikale forhold. Bussen ankom Oslo Lufthavn 27 minutter etter rutetid. I dette tilfellet gjelder ikke reisegarantien da forsinkelsen var utenfor vår kontroll. Reisegarantien gjelder for utlegg til alternativ transport i de tilfellene vi kan lastes, men ikke for følgekostnader en forsinket avgang kan innebære.

Vy Buss AS avviser klagers krav om refusjon av differansen mellom original- og ny flybillett på overnevnte grunnlag.

Nemnda bemerker

Klager skulle den 25. juni 2019 reise med bussen fra Korsegården til Oslo Lufthavn med planlagt avgang kl. 05.32 og ankomst kl. 06.40. Bussen ble 27 minutter forsinket og klager rakk ikke en flyavgang kl. 07.50.

Nemnda forstår det slik at Vy drifter denne bussruten. Den nasjonale bransjestandard for reisegaranti gjelder for begge selskaper. Reisegarantien gir under visse forutsetninger rett til refusjon av utgifter til alternativ transport som følge av forsinkelser. Reisegarantien omfatter imidlertid ikke følgeskader som for eksempel at man ikke rekker en tannlegetime, en forretningsavtale eller et fly. Den gjelder heller ikke når forsinkelsen skyldes forhold som ligger utenfor transportørens kontroll, som for eksempel, "trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad".

Vy har i sine Passasjerrettigheter ved forsinkelse eller kansellert reise pkt. 4.3. særskilte regler ved forsinket buss til flyplass blant annet krav om å beregne tilstrekkelig overgangstid fra buss til fly. Tilsvarende regler gjelder for øvrig også ved overgang fra tog til fly.

Nemnda finner det ikke nødvendig å ta stilling til om unntaket for forhold transportøren utenfor transportørens kontroll kommer til anvendelse eller hvilke utgifter som kan kreves refundert etter pkt. 4.3 i Vys passasjerrettigheter gjelder når det gjelder tapt flyforbindelse.

Etter nemndas syn har klager ikke beregnet tilstrekkelig overgangstid. Ved utenlandsflyvninger er det et vilkår for refusjon at det er beregnet tilstrekkelig overgangstid, dvs. 60 minutter før anbefalt innsjekkingstid som er 90 minutter før flyavgang, Klager hadde kun 70 minutter samlet overgangstid.

Nemnda kan følgelig ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får dekket merutgiftene ved kjøp av ny flybillett.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)