

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om full refusjon av påløpte drosjeutgifter som følge av at bussen ikke kom. Anført at busselskapet solgte billett til en avgang som ikke eksisterte.

Dato

05.04.2022

Saksnummer

2021-01752

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende hadde forhåndskjøpt billett med flybussen fra Sortland bussterminal til Evenes lufthavn med avgang kl. 07.10 den 24. oktober 2021. Klager anfører at de var ute i god tid og var på bussterminalen kl. 06.45, men bussen dukket ikke opp. Kl. 07.50 måtte de ringe etter drosje for å komme seg til flyplassen for å rekke flyet de skulle reise videre med. Klager anfører at hun i ettertid har funnet ut at Boreal gjorde endringer i bussruten den 8. oktober 2021, noe som var før hun kjøpte billetten, og at avgangen etter dette ikke lenger eksisterte. Klager anfører at hun kjøpte billetten den 17. oktober 2021.

Klager viser til svaret mottatt av selskapet, der det informeres om at de har lagt 2200 kroner til forfall i sin regnskapsavdeling. Klager anfører at hun finner det merkelig at de kan fraskrive seg ansvar og unnlate å ha noen form for erstatningsgaranti i denne sammenheng utover nasjonal reisegaranti. Klager anfører at selskapet har vist til et erstatningsbeløp for forsinkelser på over tre timer, men det var ikke snakk om en forsinkelse i dette tilfellet.

Klager anfører at de hadde god tid til flyet skulle gå og ventet i det lengste på at en buss skulle dukke opp, men det finnes ingen andre muligheter å komme seg fra Sortland til Evenes utover å benytte drosje hvis man ikke kjenner noen som kan kjøre en i privatbil.

Klager krever full refusjon av drosjeutgiftene pålydende 4189 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel AS forholder seg som beskrevet til reisegarantien som ligger på nettsiden <https://www.flybussen.no/kundeservice/reisegaranti/>

Flybussen Sortland-Evenes' avganger settes opp mot de fleste flyavganger fra Evenes til Oslo lufthavn Gardermoen. Under hele pandemien har flyselskapene endret sitt flyprogram svært ofte. I mange tilfeller tett opp til avgang. Dette har medført at Boreal Travel har måttet justere busstilbudet tilsvarende. Flybussen har ikke kjørt avgangen etter oppsatt rutetid, og Boreal Travel har derfor behandlet saken som en forsinkelse på over 60 minutter. Satsen er i reisegarantien 1100 kroner, og kunden har kjøpt billetter for to personer. Total sum er 2200 kroner. Denne summen ble utbetalt til klager den 29. november 2021.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager hadde kjøpt billett for seg selv og en medreisende med flybussen for å reise Evenes lufthavn-Sortland bussterminal tur-retur. Oppgitt avgang på billetten fra Sortland bussterminal til Evenes lufthavn var kl. 07.10 den 24. oktober 2021. Fremlagt kopi av billetten viser at billetten ble kjøpt den 17. oktober 2021.

Klager har anført at bussen aldri dukket opp, og at de derfor måtte ta drosje for å komme seg til flyplassen i tide. Videre har klager anført, både overfor nemnda og overfor Boreal Travel, at hun i ettertid fikk vite at avgangen kl. 07.10 ikke lenger eksisterte etter at det hadde blitt gjort endringer i den aktuelle bussruten den 8. oktober 2021. Boreal Travel har ikke imøtegått denne påstanden.

Nemnda legger følgelig til grunn klagers opplysninger og at selskapet solgte billett til en spesifikk avgang som på kjøpstidspunktet ikke lenger eksisterte. Boreal Travel har ikke imøtegått klagers anførsel om dette, men har anført at flybussen ikke gikk i henhold til oppsatt rutetid og at det derfor er blitt refundert 2200 kroner for en forsinkelse på over 60 minutter i henhold til reisegarantien.

Klager har imidlertid krevd full refusjon av drosjeutgiftene pålydende 4189 kroner. Spørsmålet for nemnda blir om selskapet kan anses ansvarlig for å refundere klagers ekstrautgifter til drosje på erstatningsmessig grunnlag. Nemnda bemerker at et eventuelt erstatningsansvar må baseres på at Boreal Travel har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt og at det er årsakssammenheng mellom salget av billetten og klagers tap.

Etter nemndas syn er det uklart om ruten eksisterte da billetten ble kjøpt, eller om den ble kansellert i ettertid. Nemnda finner ikke at dette er avgjørende. Det er uansett solgt en billett til avgang som på et tidspunkt ble kansellert, og kunden fikk ikke beskjed om dette. Boreal visste om kanselleringen, og ved å unnlate å opplyse om dette har de opptrådt uaktsomt. Da kunden ikke ble informert om kanselleringen, hadde ikke kunden noen andre muligheter enn å ta taxi, og pådro seg dermed et tap. Det var her ikke snakk om en forsinkelse, men at bussen ikke gikk i det hele tatt som oppsatt.

Nemnda mener derfor at Boreal Travel må dekke klagers utgifter til drosje, pålydende 4189 kroner. Nemnda bemerker at selskapet har oppgitt at 2200 kroner allerede er utbetalt, og det kan derfor gjøres fratrekk for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Boreal Travel refunderer klagers utgifter til drosje pålydende totalt 4189 kroner, fratrukket allerede refundert beløp.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Hege Sand (Ruter)