

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om kompensasjon i henhold til reisegaranti. Bussavgangen gikk ikke. Teknisk feil.

Dato

17.08.2022

Saksnummer

2022-00924

Tjenesteytere

Tide Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett for å reise med flybussen fra Bardufoss lufthavn til Silsand (driftet av Tide Buss AS), med avgang kl. 23.45 den 1. mai 2022. Bussen dukket imidlertid ikke opp. Klager anfører at det var andre passasjerer der som også ventet på bussen. Klager anfører at han ventet i 45 minutter og forsøkte å ringe til Flybussens telefonnummer, uten å få svar. Klager anfører at han ikke ble varslet på forhånd og heller ikke fikk noen informasjon om alternativ transport.

Klager anfører at han vurderte å bestille drosje, men da dette kunne koste 3500 kroner, ringte han i stedet sønnen, som kom og hentet ham. Klager anfører at det tok to timer for ham å komme seg hjem. Klager anfører at han ved kontakt med selskapet på telefon fikk beskjed om at de kun ville dekke 171,50 kroner og ikke mer siden han ikke benyttet seg av alternativ transport. Klager anfører at den eneste alternative transporten var drosje, og han kunne ikke betale 3500 kroner for det. Klager anfører at det var andre passasjerer der som heller ikke tok drosje, og han anfører at de tok med seg en annen passasjer i bilen siden det ikke var noe annet alternativ.

Klager anfører at han synes det er svært dårlig og uprofesjonelt å ikke gi beskjed om avviket på forhånd. Klager viser til informasjon om reisegarantien på Flybussens hjemmesider og krever 1100 kroner i kompensasjon og refusjon av billetten pålydende 229 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selskapet har forståelse for at klager opplever dette som en lei situasjon. Selskapet har hatt en intern gjennomgang og oppdaget en teknisk feil på nettsiden 1. mai, og selskapet har satt i verk tiltak for å sikre at slike feil ikke skal forekomme igjen.

Reisevilkårene §14 beskriver hvordan man forholder seg i slike uheldige tilfeller: «Transportøren skal så vidt mulig informere passasjer om innstillinger[...]». På dette tidspunktet var det ingen på jobb som kunne avdekke oppstått feil og sikre at varsel ble sendt til klager. Vedrørende dekning, har klager krav på dekning av det tap vedkommende blir påført. Det er kun det direkte tapet som dekkes. Klager er tilbudt dekning etter statens satser (171,50 kroner), eller dekning av billetten (229 kroner), men han ønsket ikke å akseptere dette og ønsket heller å ta saken videre.

Selskapets tilbud om refusjon som beskrevet i korrespondansen står dersom klager ønsker å benytte seg av dette til saken er avsluttet i dette forum.

Reisegarantien som klager viser til, dekker dokumenterte utgifter inntil satsene som vist nedenfor:

«Om alternativ transport ikke kan tilbys, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil, eller annen alternativ transport dersom du blir mer enn:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 550 kroner
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 825 kroner
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kroner»

Man viser her til makssatser av dokumenterte utlegg. Som klagers skjermbilde av reisevilkårene viser, fremkommer følgende:

«Om alternativ transport ikke kan tilbys, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil, eller annen alternativ transport»

Klager har dokumentert at klager ble hentet og kjørt hjem i bil. Statens satser for nevnte kjørelengde er 171,50 kroner. Ettersom denne satsen var lavere enn billetten kostnad (229 kroner), fikk klager tilbud om å få satsen for billetten dekket. Man får etter reisegarantien ikke dekket både billettutgifter og utgifter til alternativ transport: «Du har ikke krav på refusjon av billettutgifter dersom du får refundert utgifter til alternativ transport.».

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om kompensasjon som følge av at bussen han skulle ta fra Bardufoss lufthavn til Silsand den 1. mai 2022 ikke dukket opp. Klager måtte ordne med alternativ transport selv for å komme seg dit han skulle.

I henhold til Flybussens reisegaranti har passasjerer rett på refusjon av dokumenterte utlegg til alternativ transport dersom man blir mer enn 20 minutter forsinket. Basert på Tide Buss' tilsvarende svar i saken er nemnda av den forståelse at det i dette tilfellet var snakk om en teknisk feil som lå innenfor selskapets kontroll, slik at reisegarantien gjelder. Klager har forklart at sønnen hentet ham og at de således brukte privat bil som alternativ transport. Det er statens sats for kjøregodtgjørelse som skal legges til grunn, jf. den nasjonale reisegarantiordningen. Nemnda legger oppgitte opplysninger for kjørelengden til grunn og at beløpet dermed blir 171,50 kroner.

Tide Buss AS har imidlertid oppgitt at de har tilbudt klager refusjon av billetten i stedet, siden dette beløpet er noe høyere enn kjøregodtgjørelsen. Nemnda anbefaler på bakgrunn av dette at selskapet refunderer 229 kroner til klager som tilbudt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tide Buss AS refunderer 229 kroner til klager som tilbudt. For øvrig gis ikke klager medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)