

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ombooking av flybillett, en hotellovernatting og ny reise med ferge som følge av at bussen var full.

Dato

08.11.2022

Saksnummer

2022-01690

Tjenesteytere

Norgesbuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billett med flybussen for å reise fra Helsingør til Oslo lufthavn kl. 04.34 den 20. juli 2022. Klager skulle rekke et fly med Norwegian til Athen med avgang kl. 06.20.

Klager anfører at bussen var full, slik at hun ikke fikk vært med. Hun rakk dermed ikke flyet til Athen og måtte booke om reisen til ny flyavgang, noe hun betalte 3488 kroner for. Videre mistet hun opprinnelig flyvning videre fra Athen til Naxos, med avgang kl. 14.15 den 20. juli. Hun bestilte derfor reise med ferge påfølgende dag fra Rafina til Naxos til 485,63 kroner og hotellovernatting ved Rafina til 473,36 kroner. Klager krever refusjon av disse utgiftene, pålydende totalt 4446,89 kroner, som følge av at hun ikke fikk være med bussen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selskapet bestrider kravet om å refundere følgekostnadene slik klager ber om. I slike situasjoner anbefaler selskapet at den reisende sender saken til reklamasjonsnemnda for å få deres vurdering av saken.

Det var ikke plass til klager på avgangen kl. 04.34 fra Helsingør. Den aktuelle dagen var det avganger fra Helsingør til Oslo lufthavn hvert 30. minutt. Den neste bussen ankom Helsingør i rute kl. 05.04. Klagers billett er scannet kl. 05.05, ikke 05.15. Det framgår av selskapets systemer at den bussen klager reiste med, ankom Oslo lufthavn kl. 05.40, ikke 05.45.

Selskapets forhåndskjøpte billetter gjelder på alle avganger til den dagen billetten er kjøpt. Årsaken er at den reisende skal ha fleksibilitet om det oppstår forsinkelser, endrede avgangstider eller tilsvarende. Ulempen er imidlertid at selskapet ikke har

eksakt forhåndskjennskap til belegget på hver avgang. Mange passasjerer valgte i sommer å reise ekstra tidlig til flyplassen grunnet frykt for kaos og forsinkelser på flyplassen. Dette gjorde det mer krevende å forutsi kapasitetsbehovet.

Som klager påpeker, hadde selskapet en ekstra innleid buss i beredskap den aktuelle morgenen. Den ble dessverre disponert på en annen rute grunnet ekstra behov der. Annen alternativ transport var vanskelig å få organisert før neste ordinære avgang fra Helsfyr, som var i rute ved Helsfyr kl. 05.04.

Flybussen benytter ikke i noen sammenheng begrepet «plassgaranti».

Selskapets reisegaranti er basert på den anbefalte bransjestandarden som Kollektivtrafikkforeningen har tatt initiativ til.

Garantien gir den reisende anledning til å benytte alternativ transport dersom alternativ transport ikke tilbys. Klager benyttet seg ikke av denne muligheten.

Reisegarantien tar tydelig forbehold om følgeskader av en forsinkelse: «Den omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.»

Selskapets betingelser stiller i tillegg spesifikke krav til overgangstid på flyplass: «Når en reise innebærer bytte fra buss til fly, skal det beregnes overgangstid. Ved bytte fra Flybussens busser til fly er gyldig overgangstid 60 minutter. Innsjekkingstid hos flyselskap beregnes i tillegg. For reiser hvor kortere overgangstid er valgt kan det ikke gjøres krav på refusjon av kostnader til alternativ transport eller andre påløpte utgifter som følge av tapt forbindelse.»

Klager hadde beregnet ankomst på Oslo lufthavn kl. 05.10, med flyavgang kl. 06.20. Gitt situasjonen ved flyplassen sommeren 2022 var dette en stram tidsplan. Klager ankom Oslo lufthavn 30 minutter forsinket, noe selskapet beklager sterkt. Forsinkelsen er imidlertid mindre enn kravet til overgangstid. Under normale omstendigheter kunne 40 minutter fra ankomst til flyavgang vært tilstrekkelig, men ikke sommeren 2022.

Selskapet beklager forsinkelsen, men mener det ikke er korrekt at selskapet skal refundere påløpte følgekostnader til ny flybillett, hotell og nye reiser i Hellas.

Nemnda bemerker

Klager hadde billett for å reise med flybussen fra Helsfyr til Oslo lufthavn kl. 04.34 den 20. juli 2022. Planlagt ankomst var kl. 05.10. Klager hadde flybillett fra Oslo til Athen med avgang fra Oslo lufthavn kl. 06.20. Som følge av at bussen med avgang kl. 04.34 var full, måtte klager ta neste buss, 30 minutter senere, som var på Oslo lufthavn kl. 05.40. Klager mistet flyet til Athen og pådro seg utgifter til ny reise og overnatting som følge av dette. Klager krever refusjon av disse utgiftene.

I henhold til Flybussens reisegaranti kan forsinkelser på mer enn 20 minutter gi rett på refusjon av utgifter til alternativ transport. Det fremgår videre at reisegarantien ikke omfatter følgeskader av forsinkelsen, for eksempel ved mistet tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang. Det følger av sakens opplysninger at klager reiste med bussen med avgang 30 minutter senere og således ikke hadde utgifter til alternativ transport for å komme seg til flyplassen. Spørsmålet er om klager likevel har rett på refusjon av følgeskadene selv om reisegarantien ikke gir rett på dette.

I henhold til overgangsreglene til Flybussen kan det være grunnlag for krav om refusjon av påløpte utgifter som følge av tapt forbindelse. Kravet er imidlertid at det beregnes 60 minutter i tillegg til innsjekkingstiden hos flyselskapet. Klager skulle reise med Norwegian, som stenger innsjekkingen for flyvninger til utlandet 45 minutter før avgang. Klager skulle således ha beregnet ankomsttiden på flyplassen til minimum én time og 45 minutter. Klager hadde beregnet én time og ti minutter på flyplassen. Dette er for kort tid til at hun har rett på refusjon av påløpte utgifter etter overgangsreglene.

Nemnda kan heller ikke se at det er annet grunnlag for refusjon av de påløpte ekstraavgiftene. Nemnda bemerker for øvrig at da selskapet ikke opererer med noen plassgaranti, kan ikke nemnda se at busspassasjerforordningens regler ved overbooking kommer til anvendelse i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)