

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av ekstra kostnader på grunn av forsinket buss

Dato

13.02.2020

Saksnummer

2019-04068

Tjenesteytere

Torpekspressen

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på 4 skulle reise med Torpekspressen fra Lysaker til Torp Lufthavn kl. 13.21 den 1.juli 2019 og videre med fly til Warszawa kl. 16.40. De hadde forhåndskjøpt billett. Klager anfører at man med en slik forhåndskjøpt billett har plassgaranti ombord på bussen. Klager forklarer at de møtte opp i god tid før bussavgangen, men at bussen ikke kom før 10-15 minutter etter oppsatt avgangstid. Klager anfører at bussen var full da den ankom Lysaker og at da familien ønsket å gå ombord i bussen ble de nektet ombordstigning av bussjåføren. Klager ble informert om at neste buss skal komme 30 minutter senere og at han bør ringe busselskapets kundeservice.

Klager forklarer at han forsøkte å få tak i Torpekspressens kundeservice mens de stod og ventet på neste buss, uten å komme igjennom. Neste avgang hadde oppsatt avgangstid kl. 14.01. Klager anfører at også denne bussen kom 10-15 minutter for sent til Lysaker, men at de fikk gå ombord i bussen og fikk de siste ledige setene.

Da bussen ankom neste holdeplass ventet det også en familie på 4. Denne familien ble nektet ombordstigning siden bussen var full. Familiefaren nektet å la bussen kjøre før Torpekspressen ordnet en taxi for dem. På grunn av denne hendelsen ble bussen ytterligere 45 minutter forsinket. Bussen ankom Torp flyplass kl. 16.20 og da ble familien nektet av flyselskapet å gjennomføre innsjekk siden gaten på flyavgangen deres allerede var stengt.

Etter en lang og slitsom reise på 3 timer med 2 små barn brukte familien ytterligere 2 timer på å komme seg hjem igjen. Klager hadde planlagte legebesøk i Polen som han ble nødt til å kansellere på grunn av forsinkelsen med bussen, samt at klager ble nødt til å kjøpe nye flybilletter.

Klager krever følgende utgifter refundert:

1. Nye bussbilletter - Lysaker til Torp Lufthavn 2.juli 2019: 921 NOK
 2. Nye flybilletter - Torp Lufthavn til Poznan 2.juli 2019: 4293,71 PLN (ca. 9600 NOK)
 3. Flixbussbilletter - Poznan til Warszawa 2.juli 2019: 183,96 PLN (ca. 420 NOK)
- Totalt: Omtrent 10 941 NOK

Klager krever full refusjon av ekstra kostnader på grunn av forsinket buss.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Torpekspressen har ikke gitt tilsvar til nemnda, men har overfor klager tilbudt refusjon av bussbillettene, men for øvrig henvist til at dette må tas opp med forsikringsselskapet.

Nemnda bemerker

Klager og hans familie skulle reise med Torpekspressen fra Lysaker til Torp Lufthavn kl. 13.21 den 1.juli 2019 og videre med fly til Warszawa kl. 16.40. De hadde forhåndskjøpt billetter med plassgaranti ombord på bussen.

Torpekspressen har ikke kommet med tilsvar til nemnda og kommenterte i sitt svar til klager ikke realiteten i saken. Nemnda legger dermed klagers opplysninger om de faktiske forhold til grunn, jf. forskrift om klagenemnd for kollektivtransport § 5-3 (3).

Ifølge klager kom bussen 10-15 minutter forsinket og var så full at de ble nektet å bli med. Neste buss hadde avgangstid kl. 14.01 og kom ifølge klager også 10-15 minutter forsinket. På grunn av en hendelse underveis oppsto det ytterligere forsinkelse slik at ankomst ble kl. 16.20. Klagerne rakk derfor ikke flyet med kl. 16.40.

Klager krever refundert bussbillettene, flybilletter og bussbilletter i Polen fra Poznan til Warszawa, med ca. kr. 10 941.

Nemnda viser til den anbefalte bransjestandard for reisegaranti som er avtalt mellom kollektivforeningen og NHO Transport. Garantien har regler først og fremst om refusjon av utgifter til alternativ transport ved forsinkelser. Garantien sier uttrykkelig at den ikke omfatter følgeskader av forsinkelser som for eksempel at man ikke rekker en fly avgang.

Nemnda har likevel i enkelte tilfeller anbefalt refusjon av flybilletter når transportmiddelet har gått direkte til en flyplass og tap av flyreise må anses svært påregnelig.

Nemnda viser videre til at Flytoget og Vy har særlige bestemmelser om forsinkelser av tog til flyplass. Billetter kan refunderes forutsatt at det er beregnet tilstrekkelig overgangstid som forutsettes å være 30 evt. /60 minutter i tillegg til tiden mellom ankomst flyplass og siste innsjekkingstidspunkt for flyet som for utenlandsreiser vanligvis er 1,5 time.

Etter nemndas syn taler mye for at Torpekspressen bør at følge lignende regler. Nemnda legger vekt på at Torpekspressen gir et tilbud spesielt tilpasset flypassasjerer og med direkte reise til Torp flyplass. Billettene er også knyttet til en bestemt flyavgang, til Vilnius/Warszawa. Det pekes også særlig på at selskapet på sine nettsider markedsfører plassgaranti og dette gir forventninger om å komme med bussen.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, bemerker at Torpekspressen ikke har regler som gir grunnlag for erstatning i dette tilfellet. Når det gjelder plassgarantien, er det etter flertallets mening uklart hvor langt denne rekker. Nemndas flertall finner etter en samlet vurdering ikke tilstrekkelig grunnlag for at det foreligger erstatningsansvar på avtalerettslig grunnlag ut over den refusjon av bussbilletten som er tilbudt.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klagerne bør få medhold i sitt krav. Torpekspressen har ikke gitt tilsvarende svar til nemnda, og de generelle transportvilkårene som oppgis på nettsidene er begrenset. Tilsvarende er det konkrete innholdet i «plassgarantien» ikke spesifisert nærmere. Torpekspressen må derfor bære risikoen for uklarheten av de konkrete vilkårene, og innholdet må tolkes objektivt.

Kundene hadde kjøpt billetter på forhånd, til konkret angitte avgang. «Plassgaranti» må naturlig tilsi at kunden skal være garantert plass på den bestilte avgangen. Klagerne ble her på grunn av full buss, nektet ombordstigning, og ble henvist til neste ordinære avgang. Forbrukerrepresentantene anser etter dette at Torpekspressen ikke har oppfylt sine forpliktelser overfor klagerne.

Forbrukerrepresentantene er også av den oppfatning at tap knyttet til mistet flyavgang grunnet forsinket buss, må anses som et påregnelig og adekvat tap ettersom destinasjonen var Torp flyplass.

Vedtaket fattes i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Olav Grøttland (Vy)

Heidi L. Hansen (Flytoget)