

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetten som følge av  
forsinkelse med flybussen fra Evenes lufthavn.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01287

### Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med flybussen for en reise fra Evenes lufthavn til Narvik bussterminal kl. 19.50 den 7. juli 2022. Klager anfører at hun ble sittende i flybussen frem til kl. 23.35, siden sjåføren ventet på siste fly fra Oslo. Klager anfører at hun synes dette er svært dårlig service, da hun forventet at bussen skulle gå kl. 19.50, slik det står i rutetabellen.

Klager krever refusjon av billetten som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel AS Flybussen Evenes kjører etter tildelt løyve fra Nordland og Troms Fylkeskommune. Dette medfører at selskapet skal betjene fly som har over 100 seter. Flere flyankomster/-avganger kan betjenes med samme buss, så lenge rutetiden ikke overskrider 60 minutter mellom flyene. I dette tilfellet var flybussavgangen satt til kl. 19.50.

Evenes er en liten flyplass der bussrutene er tilpasset flyankomster og -avganger. På større lufthavner kjøres flybussene etter en frekvens, slik at man slipper å forholde seg til endringer/forsinkelser på flyene.

Det er mange ulike grunner til at et fly blir forsinket, men forsinkelsene blir aldri kunngjort i forkant. I dette tilfellet var det i tillegg pilotstreik som førte til at mange flyavganger ble innstilt og forsinket, uten at tjenesteyter ble varslet om dette i forkant. Boreal Travels flybusser korresponderer med de store avgangene til Norwegian og SAS. Dette medfører at dersom det er forsinkelser på disse flyvningene, er bussen forpliktet til å vente på disse flyene i henhold til selskapets løyvekonsesjon. Dette var tilfellet da

flybussavgangen den 7. juli kl. 19.50 ble forsinket til kl. 23.35. Norwegian-avgangen som skulle ha landet kl. 19.35, ble forsinket.

Hvis selskapet skulle ha gjort som klager ønsker, at bussen skulle ha kjørt kl. 19.50, ville bussen ha kjørt fra alle kunder som hadde ankommet med forsinket Norwegian-fly. Alle kunder skal være trygge på at Flybussen Evenes er til stede når flyet ankommer. Hadde selskapet ikke gjort det, ville ingen kunder hatt tillit til selskapets produkt.

Boreal Travel AS synes det er beklagelig at noen kunder måtte vente, men denne forsinkelsen er utenfor selskapets kontroll. Derfor kan ikke reisegarantien her komme til anvendelse. Selskapet har kjørt avgangen i henhold til selskapets løyvevilkår.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt billett med flybussen for avgang fra Evenes lufthavn kl. 19.50 den 7. juli 2022. Som følge av at bussen ventet på passasjerer fra et forsinket Norwegian-fly, ble bussen mer enn tre timer forsinket.

I henhold til flybussens reisegaranti kan forsinkelser på mer enn 20 minutter gi rett på refusjon av dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil eller annen alternativ transport. Reisegarantien gir ikke rett til refusjon av selve bussbilletten. Klager reiste med bussen og hadde således ikke utlegg til alternativ transport. Nemnda kan derfor ikke se at klager har rett på refusjon i henhold til reisegarantien.

EU-forordning 181/2011 artikkel 19 har regler om passasjerens rettigheter ved forsinkelse eller innstilling. Denne gjelder imidlertid kun ved reiser over 250 km, noe som ikke er tilfellet her.

Nemnda vil bemerke at det bør kunne opplyses tydeligere, herunder ved billettkjøpet, at bussens avgangstid kan bli forsinket som følge av forsinkede fly. Denne informasjonen er, etter nemndas syn, lite tilgjengelig og skaper uklare forventinger hos passasjerene.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda finner ikke å anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)