

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av flybussbilletter som følge av frakjøring.

Dato

16.08.2023

Saksnummer

2023-01428

Tjenesteytere

Flybussen - Stavanger

Klager har i det vesentlige anført

Klager, en annen voksen og 13 barn skulle reise med flybussavgangen kl. 16.33 fra Morgedalsveien til Stavanger lufthavn den 16. april 2023.

Klager anfører at bussen først var forsinket, og så kjørte den forbi holdeplassen uten å stoppe da den først kom. De måtte således vente på neste buss, som de tok til flyplassen. Klager anfører at de ankom flyplassen 25 minutter senere enn planlagt, og de fikk således ikke tid til å spise på flyplassen før avreisen med fly.

Klager krever refusjon av bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bussen var ti minutter forsinket grunnet et stort arrangement med mange deltakere i Stavanger, noe som førte til at Flybussen var helt full. Den ankom Morgedalsveien kl. 16.43, hvor sjåfør ga tegn til klager om at den var fullbooket og at det kom en avgang like bak. Dette var grunnen til at denne bussen ikke stoppet.

Boreal har dessverre ikke på forhånd blitt varslet om at det skulle være et stort arrangement med mange deltakere som ønsket å benytte seg av flybussen i samme tidsrom. Hadde dette skjedd, hadde selskapet kunnet sette opp ekstra avganger. Boreals sjåfør varslet driftssentralen om at det måtte sendes ut ekstrabuss da sjåføren fikk full buss. Men, siden det tar litt tid fra varslingen kommer til bussen er tilbake i rute, ble det dessverre noen små forsinkelser for passasjerene som ikke fikk ta den første avgangen slik de planla.

Per i dag er det ingen plassgaranti hos Boreal, og da kan man oppleve fullbookede busser. Bussen som klager tok til slutt, var fremme på Sola flyplass kl. 17.14. I henhold

til Boreals reisegaranti er kunden selv ansvarlig for å legge inn ekstra tid i tilfelle for eksempel trafikale problemer. Hva gjelder overgangsregler ved bytte av flybuss til fly, er gyldig overgangstid 60 minutter, og innsjekkingstid kommer i tillegg.

Boreals reisegaranti omfatter ikke følgeskader av forsinkelsen, som for eksempel at man ikke rekker en tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang. Det at klager ikke rakk å spise siden de fikk 25 minutter mindre tid på flyplassen, kan ikke Boreal lastes for.

Klager har benyttet seg av Boreals transporttjeneste fra Morgedalsveien til Sola flyplass, så det er ikke noe grunnlag for refusjon i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybussbilletter som følge av at bussen var full og de måtte ta en annen buss til Stavanger lufthavn den 16. april 2023.

I henhold til reisevilkårene på flybussen.no gir ikke forhåndskjøpt billett plassgaranti, jf. § 4. Transportøren plikter imidlertid etter § 14 å sørge for viderebefordring innen rimelig tid dersom en rute innstilles eller avbrytes underveis. Dersom dette ikke gjøres, har den reisende krav på å få erstattet det tap vedkommende blir påført hvis transportøren har opptrådt uaktsomt.

I dette tilfellet ble det satt opp en ny avgang 25 minutter senere for å plukke opp passasjerene som ikke fikk kommet seg med bussen fra Morgedalsveien. Klager med reisefølge tok denne bussen og benyttet således billettene. Nemnda kan heller ikke se at klager har hatt noe tap, og det er ikke grunnlag for refusjon av bussbillettene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)