

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett og taxiregning i forbindelse med innstilt buss

Dato

22.03.2021

Saksnummer

2021-00158

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flybussen fra Narvik til Evenes Lufthavn den 23. august 2020. Klager forklarer at han skulle reist med bussavgangen kl. 09:28 fra Grand Royal Hotel. Han forklarer at han hadde kjøpt billetten dagen før. Han anfører at han stod ved bussholdeplassen fra kl. 09:15, men at bussen aldri kom. På grunn av dette ble han nødt til å ta en taxi til flyplassen og kom akkurat i tide for innsjekk av bagasje.

Klager mener at svaret til kundeservice ikke kan aksepteres. Det at avgangen ikke ble fjernet fra www.flybussen.no sin side er ikke en glipp, men en skandale. Klager anfører at hverken Grand Hotel, Scandic eller Narvik Taxi var klar over dette. Han forklarer at han bestilte billetten dagen før og mener det burde vært fanget opp morgenen etter slik at beskjed kunne blitt gitt til alle reisende. Klager legger til at dersom han hadde ventet noe lenger før taxi ble bestilt, så ville han ikke rukket flyet sitt til Oslo.

Klager mener det er galt å henvise til Reisegarantien idet denne saken ikke gjelder "forsinkelse eller annen svikt i trafikken", men en glipp/svikt fra Flybussen sin side. Han legger til at tilbudet om en gratis billett ikke er aktuelt for han siden han er bosatt i Oslo.

Klager legger til at han er klar over at det står følgende på Flybussens kvittering "Ubenyttet billett refunderes ikke". Klager anfører at billetten i dette tilfellet ikke kunne benyttes på grunn av Flybussen sin kansellering. Klager mener at det at selskapet har hatt en glipp/svikt i sine rutiner er ikke noe som skal gå utover han.

Klager krever følgende refundert:

- Bussbillett: kr. 223

- Taxiregning: kr. 1590

Totalt: kr. 1813

Klager krever det totale utlegget refundert på kr. 1813.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen (Boreal) har i sitt tilsvaer til Transportklagenemnda forklart at de viser til korrespondansen mellom deres kundebehandler og klager. De har ingen ny eller tilleggsinformasjon utover denne korrespondanse.

Det fremgaar av korrespondansen at det har "skjedd en glipp og avgangen ble ikke fjernet fra rutesøket på www.flybussen.no", selv om den ikke sto i rutetabellen". Videre fremgaar det følgende: "Billettene som bestilles på nettsiden er knyttet til dato, ikke klokkeslett. Derfor hadde vi ikke mulighet til å informere deg om at avgangen gikk tidligere på søndag. Det har skjedd en svikt fra vår side og vi har en reisegaranti som dekker for slike situasjoner."

Det fremgaar av denne korrespondansen at Flybussen (Boreal) vil refundere 825 kr til klager. Dette er beløpet som fremgaar av selskapets reisegaranti dersom den reisende blir med enn "40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 825 kr".

I tillegg til dette tilbyr de klager, som en kompensasjon, en gratis flybuss Narvik billett som tilsvaerer verdi kr. 223. Denne gratisbilletten har ikke tidsbegrensning. Videre fremgaar det av korrespondansen at på denne strekningen dekker selskapet ekstraavgifter inntil reisegarantibeløpet som på kommer på kr. 825. Selskapet ber klager ta kontakt når han ønsker å benytte seg av sin gratisbillett.

Flybussen (Boreal) viser til sitt tidligere svar i saken og opprettholder dette.

Nemnda bemerker

Klager krever avgifter til taxi og buss som følge av at bussavgangen ikke gikk som oppsatt.

Tjenesteyter har erkjent svikt i tilbudet, og har utbetalt kompensasjon i henhold til reisegarantien på kr. 825, samt tilbudt tidsubegrenset gratis billett på Flybussen.

Klager har fått dekket sine avgifter i henhold til reisegarantien. Det følger av reisegarantien at den ikke dekker følgeskader. Selv om det er beklagelig at klager er gitt uriktig informasjon, finner ikke nemnda at det er utvist uaktsomhet som tilsier ytterligere erstatning etter de nasjonale reisebefordringsvedtektene § 14.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)
Hege Sundby (Forbrukerrådet)
Jofri Lunde (NHO Transport)
Steffen Lien (Forbrukerrådet)
Hege Sand (Ruter)