

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Flybuss kom ikke - krav om refusjon av ekstraplatter

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2020-01232

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen 28. september 2019 fra Cirkus Shopping i Trondheim til Værnes flyplass. Klager anfører at han møtte opp på bussholdeplassen ca. kl. 19:32 og hadde god tid til å rekke flyet. Videre anfører klager at han ventet forgjeves på flybussen i godt over en time. Klager forklarer at det senere viste seg at siste flybuss gikk kl. 19:30. Klager måtte derfor reise hjem og kjøpe ny flybillett for påfølgende dag. Ny flybillett kostet kr. 5 367.

Klager anfører at på skjermene inne på flybussene reklameres det med følgende reklamebudskap til passasjerene: "Bussavgang hvert 15. minutt, til alle flyankomster og flyavganger, hele året.". Klager mener at når Vy Buss gir feil informasjon, uten å ta forbehold eller henvise til informasjonsplattformer og klager får store ekstrakostnader fordi han forholdt seg til informasjonen Vy Buss gir på skjerm i sine busser, bør Vy Buss dekke klagers ekstrakostnader fordi han trodde på budskapet på skjermene. Klager påpeker at det er vel meningen at de reisende skal tro på og forholde seg til ruteopplysninger som Vy Buss gir sine passasjerer.

Etter at klager mottok Vy Buss sitt svar i saken legger klager til det er korrekt at det ikke sto at tilbudet var kontinuerlig, men det stod at de kjører til alle flyankomster og flyavganger hele året. Klager presiserer at det er bruken av "alle" og "hele året" som er hans argument. Vy Buss ikke har benektet at det stod nettopp dette. Klager mener at selv om det står andre opplysninger på selskapets hjemmeside og tavler på holdeplassene, stod det noe annet på skjermen inne i bussen og dette mener klager Vy Buss må ta ansvar for.

Klager krever dekning av ny flybillett til kr. 5 367, taxi fra bussholdeplass til bolig til kr. 181 og taxi neste dag fra bolig til holdeplass til kr. 177. Totalt kr. 5 725.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Vy Buss forklarer at buss FB71 hadde hyppige avganger. Vy Buss har reklamert med hyppig avgang, men det har ikke stått at dette er et kontinuerlig tilbud. Avvik forekommer på røde dager, lørdager og søndager. Vy Buss forklarer at det fantes informasjon om dette på nett og det stod også oppgitt på holdeplassen som klager stod på.

Vy Buss ser intet grunnlag for å endre avgjørelsen sin i denne saken.

**Nemnda bemerker**

Klager krever erstatning av ny flybillett til kr. 5 367, taxi fra bussholdeplass til bolig til kr. 181 og taxi neste dag fra bolig til holdeplass til kr. 177. Totalt kr. 5 725, da Flybussen ikke gikk etter kl. 19.30.

Nemnda kan ikke se at Vy har gitt noe misvisende informasjon om at bussen ikke gikk etter kl. 19.30. Det må forventes at passasjerer sjekker rutetilbudet. Nemnda finner også grunn til å bemerke at det ville ha vært mulig for klager å ha tatt taxi til flyplassen da bussen ikke kom, slik at han ville ha unngått å lide tap av flybillett.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

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

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Jofri Lunde (NHO Transport)