

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av ubenyttet bussbillett

### Dato

17.11.2016

### Saksnummer

064/16 K

### Tjenesteyter

Unibuss Ekspress - Torpekspressen

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kjæreste var denne sommeren på reise i Europa. Lørdag 23. juli skulle de fly fra Bucuresti til Sandefjord Lufthavn Torp. Fra Torp ønsket klager å benytte Torpekspressen for videre transport til Oslo. For å være sikret plass på bussen hadde klager og hans reisefølge forhåndskjøpt 2 bussbilletter på selskapets nettside. Bussen skulle ha avgang klokken 08.20, som passet med klagers flyankomst kl. 07.25. I tillegg opplyser selskapet på sine nettsider at «Bussavgangene fra Torp tilpasses flyenes faktiske ankomsttider».

Klagers fly, Wizz Air, skulle ha avgang fra Bucuresti klokken 05.15, men ble forsinket og tok av ca. 06.25. Flyet ankom derfor Torp klokken 08.20.

Det var lang kø i passkontrollen på Sandefjord lufthavn Torp denne dagen, og klager ønsket å kontakte busselskapets kundeservice for å gi beskjed at de var forsinket. Men ettersom det var lørdag var kundeservice stengt.

På bussholdeplassen ble klager og hans kjæreste stående sammen med minst 4 andre, som også hadde forhåndskjøpt billett, og vente på bussen. Da det ikke dukket opp noen buss ble klager bekymret for at bussen kunne ha kjørt.

På bussholdeplassen var det et informasjonsskilt om Torpekspressen, hvor det sto at man kan finne oppdatert informasjon om rutetider på hjemmesiden eller ved å ringe ruteopplysningen 177. Klager fant ingen informasjon om hvor bussen var på busselskapets hjemmeside og ringte derfor 177. Der fikk klager beskjed at 177 ikke hadde noen informasjon om dette busselskapet.

Klager konkluderte, etter en stund, at bussen hadde kjørt, men håpet at de kunne få plass på neste avgang fra Torp til Oslo. Imidlertid hadde Torpekspressen ikke flere avganger denne dagen, og klager og hans følge måtte i stedet reise med NSB.

Klager kontaktet Torpekspressen for å få refundert sine ubrukte bussbilletter. Men fikk avslag på sin henvendelse med begrunnelse at forsinkelser i passkontroll var utenfor selskapets «kontroll og ansvarsområde».

I e-posten ble det også opplyst at bussen hadde kjørt 08.55, ettersom flyet var «en halvtime forsinket». Denne opplysningen mente klager var uriktig, og ringte Torp Lufthavn 27. juli, og fikk bekreftet flyets ankomsttid 08.20. Bussen forhåndsoppsatte rutetid var 08.20, som var 55 minutter etter flyets opprinnelige rutetid 07.25, i stedet kjørte bussen etter 35 minutter.

Klager henvendte seg på nytt til busselskapets kundeservice, som kunne opplyse at det ofte var problemer med forsinkelse i passkontrollen til flyankomsten fra Bucuresti, og at det ikke var uvanlig at passasjerer ble stående igjen fra dette flyet.

Torpekspressens kundeservice hadde også fått inn flere klager fra passasjerer i samme situasjon. Likevel var det klagers ansvar å gi beskjed om forsinkelsen til bussjåfør. På spørsmål om hvordan klager kunne gi beskjed til busselskapet om forsinkelsen når kundeservice er stengt, fikk klager beskjed at han burde gitt beskjed til politifolkene i passkontrollen.

Klager mener måten Torpekspressen har organisert busstilbudet fra Torp på, ikke tar forsvarlig hensyn til risikoen for forsinkelse på flyplassen. Klager mener Torpekspressen fører en praksis der det er stor sannsynlighet for at de kjører fra kunder, ref. opplysninger om at dette ofte skjer på avganger som korresponderer med fly fra Bucuresti. Torpekspressen har ingen rutiner som sørger for at passasjerer kan gi beskjed til sjåfør om forsinkelser. Den eneste muligheten er å gi beskjed til politiet, noe klager mener er umulig når man står bakerst i en lang passkontrollkø.

Torpekspressen opplyser at bussens avgangstid annonseres på flyplassens høytaleranlegg 5 minutter før avgang. Klager hørte ikke noe slikt den aktuelle dagen, og har vanskelig for å tro at informasjon ble gitt basert på to ting. For det første var det flere passasjerer som stod og ventet på den samme bussen, uten å vite at bussen faktisk hadde kjørt. For det andre kontaktet klager flyplassens servicekontor, som kunne opplyse klager at de ikke hadde noe som helst informasjon om Torpekspressen.

Klager krever refusjon av de ubrukte billettene kr 360,-

### **Unibuss Ekspress - Torpekspressen har i det vesentlige anført:**

Klagers klage omhandler i korte trekk det han mener er frakjøring fra Sandefjord lufthavn Torp. Klager mener bussens avgangstid fra flyplassen var tidligere en oppsatt ved flyforsinkelse. Klager ønsker derfor å få denne billetten refundert.

Torpekspressen kjører på oppsatte rutetider i henhold til rutetabellen fra Sandefjord lufthavn Torp. Dersom flyene lander tidligere enn oppsatt ankomsttid kjøres avgangene 35 minutter etter faktisk flyankomst, det samme gjelder om flyet er forsinket altså 35 minutter etter faktisk flyankomst. Ved sammenslåtte avganger dvs. der to flyankomster er satt til en bussavgang i rutetabellen vil ankomsttid for siste fly være den tiden som gjelder.

Torpekspressen transporterer mange passasjerer og flere av disse har forhåndskjøpte billetter på Torpekspressens nettside. Disse passasjerene blir registrert i en passasjerliste som sjåførene betjener via et nettbrett.

Nettbestilte billetter har også påskrevet tekst med uthevet skrift om at avgangstiden er 35 minutter etter faktisk flyankomst.

Det hender passasjerer med forhåndskjøpte billetter ikke møter til bussavgangen de har bestilt billett til, dette kan det være mange årsaker til for eksempel akutt sykdom.

Det hender passasjerens forsinkelse skyldes sen behandling av bagasje eller passkontroll. Sen bagasjelevering eller passkontroll kan for eksempel skyldes lav bemanning. Dette er noe sjåførene tar hensyn til om de får vite det enten fra flyplassens servicekontor, tollere eller politi. Våre sjåfører har også plikt til å kontakte servicekontoret for varsling om avgang 5 minutter før bussens avgang. Servicekontoret opplyser da om bussens avgang over høyttaleranlegget på flyplassen. Varslet blir gitt både i avgangshallen og ankomsthallen.

Den siste passasjer som kjøpte billett på denne aktuelle avgangen kom om bord klokken 08:55 og bussen forlot flyplassen like etter med 27 passasjerer om bord, 35 minutter etter faktisk flyankomst til dette flyet.

Unibuss ekspress mener Torpekspressens hjemmeside informerer kunden om forsinkelser på en god måte. Både gjennom forsiden, men også gjennom reisevilkårene.

Unibuss ekspress kan ikke si seg enige i klagers påstander og kan derfor ikke refundere de ubrukte billettene.

#### **Nemnda bemerker:**

Torpekspressen er satt opp med rutetider som i en viss grad er tilpasset flyenes ankomsttider. Det fremgår både av nettsiden og uthevet på forhåndskjøpte billetter at ved forsinkelser er bussavgangen 35 minutter etter faktisk flyankomst.

Nemnda legger til grunn at klagers fly hadde planlagt ankomst på Torp kl. 07.25, men ankom først kl. 08.20. Bussen som etter planen skulle gå 08.20 forlot flyplassen kort tid etter kl. 08.55, dvs. 35 minutter etter flyets ankomst.

Nemnda legger følgelig til grunn at bussavgangen var i samsvar med de opplysninger som var gitt på forhånd.

Klager er misfornøyd med manglende mulighet til å varsle sjåføren om kø i ankomsthallen slik at sjåføren kunne vente på dem. Klager hadde kjøpt billetter på forhånd for å sikre seg plass på bussen og krever billettutgiften på kr 350 refundert.

Torpekspressen har fraskrevet seg ansvar for forsinkelser i ankomsthallen, men har gitt en viss åpning for at sjåføren konkret kan vurdere å vente på passasjerer ut over 35 minutter, jf Torpekspressens nettside, reisevilkårene pkt. 4:

Dersom reisende blir forsinket i ankomstterminalen på grunn av forhold som Politi og Tollkontroll, m.v. er dette forhold utenfor vår kontroll og ansvarsområde. Den reisende kan i gitte situasjoner varsle Toll/Politi om at han/hun skal til Oslo med bussen, og kontrolløren kan varsle sjåføren om dette. Det påhviler da sjåføren alene med hensyn til øvrige passasjerer å avgjøre om det er ansvarlig å holde bussen tilbake noen minutter.

Nemnda har forståelse for at det kan oppleves noe vanskelig å få varslet sjåføren.

Utgangspunktet er imidlertid at det ikke er gitt noe løfte om å vente ut over 35 minutter etter

flyets ankomst. Selv om varsel er nådd fram, er det opp til sjåføren å vurdere om bussen kan vente blant annet av hensyn til andre passasjerer.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. NHO Transport Jofri Lunde.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*