

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter grunnet innstilling

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00337

Tjenesteytere

Snelandia (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen 4. januar 2021 på ruten Honningsvåg - Lakselv, men denne ruten ble innstilt. På grunn av innstillingen ble klager nødt til å benytte seg av egen bil for å komme seg til Lakselv for å rekke et fly. Klager anfører at avgangen ble innstilt på grunn av vanskelige kjøreforhold. Klager anfører at det var normal trafikk på veien da han benyttet seg av bil på samme strekning.

Klager anfører at han ikke ble gitt informasjon av selskapet om sine rettigheter i forbindelse med innstillingen. Da klager ble klar over refusjonsreglene tok han kontakt med selskapet. Klager kontaktet selskapet 15. februar 2021.

Klager viser til skjermbilde som er innsendt i saken som viser rute fra Google Maps. Strekningen som ble kjørt var følgende: Honningsvåg Rådhus til Lakselv lufthavn Banak. Dette er en distanse på 165 km. Klager forklarer at han fikk noen til å kjøre han til flyplassen så den totale utgiften grunnet innstillingen ble tur-retur Honningsvåg - Lakselv hvilket er 165 km x 2, siden vedkommende som kjørte klager til flyplassen måtte returnere til Honningsvåg.

Klager krever utgifter for bruk av egen bil refundert på grunn av innstilt buss.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selskapet bestrider ansvar for det fremsatte krav. Saken er behandlet av Boreal Buss AS i henhold til retningslinjer for Reisegaranti for buss i Finnmark.

Etter Boreal Buss AS sin vurdering har ikke kunden krav på erstatning i et tilfelle der avgang ble kansellert på grunn av forhold utenfor operatørens kontroll (være/føre/fremkommelighet).

Kravet er uansett fremsatt for sent. Fristen er, i ifølge reisegarantien, 1 måned. Reisen på den kansellerte avgangen skulle vært foretatt 4. januar 2021 og klagen ble fremmet 15. februar 2021. Klager ble orientert om både frist for klage og rammen for reisegarantiens dekningsområde ved hans henvendelse.

Reisegarantiordningen gjelder nasjonalt, med i det alt vesentlige likelydende regler. Det forventes at de reisende selv er i stand til å gjøre seg kjent med bestemmelsene. Vilkårene er tilgjengelig på Snelandias og Boreals hjemmesider.

Den kjøpte billetten ble refundert umiddelbart etter kundens henvendelse den 15. februar 2021.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder krav om dekning av utgifter etter innstilt bussavgang den 4. januar 2021.

Tjenesteyter har opplyst at bussen ble innstilt på grunn av kjøreforholdene, da veien var stengt grunnet utforkjøring av strøbil. Klager har anført at veien var åpen.

Transportklagenemnda legger til grunn at tjenesteyter ikke ville innstilt ruten dersom veien ikke var stengt, og legger til grunn at innstillingen skyldes forhold utenfor tjenesteyters kontroll.

Det fremgår videre av reisegarantien at krav må fremsettes innen 1 måned etter hendelsen. Kravet ble fremmet først 15. februar 2021, og er således fremmet for sent, og det er ikke grunnlag for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representantar

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)