

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som påløp ved uteblitt buss

### Dato

16.10.2018

### Saksnummer

2017-02673

### Tjenesteytere

Flixbus

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med et reisefølge på ni andre personer hadde bestilt bussreise med Flixbus fra Ås til Lund i Sverige den 26. september 2017 kl. 09.30, med retur fra Lund til Oslo 30. september 2017.

Klager og reisefølget var ved holdeplassen i Ås 20 minutter før avgang. Klokken 09.30 var det fremdeles ingen buss fra Flixbus. Reisefølget tok høyde for at veiarbeidet mellom Ås og Oslo ville forsinket bussen, og ventet derfor litt til. Etter å ha ventet i 30 minutter var det fremdeles ingen buss, og de tok derfor kontakt med selskapets kundeservice kl.10.10. Etter flere forsøk kom de omsider i kontakt med en engelsktalende kundebehandler. Vedkommende informerte om at bussen allerede hadde kjørt forbi Ås uten å kjøre innom holdeplassen ved Universitetet, og at bussen nå befant seg i Sarpsborg.

Videre informerte kundebehandlere om at dette var en feil av bussjåføren og at reisefølget hadde to valg:

1. Ta neste buss med avgang kl.15.00.
2. Finne alternativ transport

Reisefølget hadde en avtale i Lund kl.18.00 og kunne derfor ikke ta neste buss som ville hatt ankomst i Lund kl.21.15. Første mulige avgang med andre tog/busselskap ville også medføre at de ankom Lund for sent. For at de skulle rekke avtalen kl.18.00 ble det besluttet at reisefølget skulle kjøre egne biler til Lund. For at all bagasjen skulle få plass måtte de kjøre tre biler.

Klager og reisefølget har derfor fremsatt krav om at Flixbus refunderer de ubrukte billettene, samt utgiftene som påløp ved biltransport basert på statens sats for kjøregodtgjørelse, totalt 20 562,40 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Flixbus har ikke kommet med uttalelse til nemnda i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker innledningsvis at Flixbus etter det opplyste har hovedkontor i Tyskland. Nemnda anser likevel å ha kompetanse til å behandle klagen da selskapet driver transporttjenester i Norge og annonserer på norsk nettside.

Klager og hans reisefølge hadde bestilt billetter med Flixbus fra Ås (universitetet) til Lund 26. september 2017 kl. 09.30.

Klager har opplyst at bussen ikke kom og at det ved kontakt med kundeservice ble opplyst at bussen ved en feil fra sjåførens side ikke hadde kjørt innom Universitetet.

Klage med krav om erstatning for utgifter til egen transport med bil ble sendt Flixbus 20. oktober 2017. Selskapet avsto søknaden 21. oktober 2017. Avslaget synes å være et standardsvar ved krav om dekning av utgifter ved forsinkelser og kommenterer ikke at bussen ikke kjørte innom stoppestedet.

Etter at klage ble sendt til Transportklagenemnda, har nemndas sekretariat tre ganger sendt e-post og en gang brev til adresse oppgitt av tyske myndigheter for å få tjenesteyters kommentar. Flixbus har gitt tilbakemelding en gang og ble gitt ytterligere frist for uttalelse til 8. oktober 2018. Nemnda har ikke mottatt noe svar.

I medhold av forskrift om klagenemnd for passasjertransport § 5-3 (3) kan nemnda likevel behandle saken på grunnlag av de opplysninger som tidligere er innkommet.

Nemnda viser til at det fremgår av bookingen at holdeplassen var Universitetet i Ås. Nemnda legger til grunn klagerens opplysninger om at bussen ikke kom til denne holdeplassen og at de ved kontakt med kundeservice fikk opplyst at sjåføren ved en feil ikke hadde kjørt innom universitetet.

I EU-forordning 181/2011, som Flixbus henviser til på sin nettside, og som også er basis for norske regler, er det i kap. IV gitt regler om passasjerers rettigheter ved innstillinger eller forsinkelser.

Etter artikkel 19 nr. 1 er hovedregelen at passasjerer skal kunne velge få refundert billettprisen eller tilbud om ny reise. I samsvar med dette bør klagerne få refundert bussbilletten også for returreisen som ikke ble aktuell, til sammen kr. 198 pr person.

Etter artikkel 19 nr. 2 har klagerne i tillegg til refusjon etter nr 1 b, krav på erstatning med 50 % av billettprisen dersom transportselskapet ikke har tilbudt refusjon etter nr. 1 b.

Etter nemndas syn bør artikkel 19 nr. 1 b og nr. 2 komme til anvendelse også i dette tilfellet hvor frakjøringen skyldes feil fra sjåførens side.

Erstatningsansvar kan også utledes av alminnelige kontraktsmessige erstatningsprinsipper da klagerne ikke har fått den tjenesten de bestilte.

Passasjerer har imidlertid ikke krav på både refusjon av billettpriser og erstatning for utgifter til alternativ transport.

Nemnda kan uansett ikke se at det er grunnlag for å kreve erstatning etter satser i det offentlige reiseregulativ. En eventuell erstatning må begrenses til det økonomiske tap. Etter de opplysninger som er gitt, synes drivstoffutgiftene å ha beløpt til i underkant av kr. 2.800, dvs. tilnærmet lik refusjon etter artikkel 19 nr. 1 og 2.

Nemnda finner etter dette grunn til å anbefale at billettprisen refunderes i sin helhet med tillegg av 50 %. Dette utgjør kr. 297 pr person.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klagerne gis medhold slik at hver av dem refunderes kr. 297.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)