

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader på grunn av kansellert bussreise

Dato

08.12.2020

Saksnummer

2020-02334

Tjenesteytere

Flixbus

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Flixbus fra Oslo til Arlanda flyplass den 23. juni 2020. Den 16. juni 2020 kl. 11:06 ble klager gitt beskjed om at reisen var innstilt. Klager anfører at han fikk beskjed om at reisen kunne ombookes med bruk av kode. På grunn av dette ombooket klager sin reise med Flixbus, samt flyet fra Arlanda flyplass, hvor reisen hans skulle fortsette. Klager anfører at rett før han skulle reise med sin nye bussreise avbooket Flixbus også denne avgangen, slik at klager ble nødt til å booke fly fra Oslo til Stockholm for å rett sitt allerede ombookede fly. Flixbus kansellerte klagers reise 2 ganger.

Klager ble på grunn av dette påført kostnader. Disse kostnadene gjaldt ombooking med SAS for reise mellom Stockholm og Skellefteå, flytog fra Oslo S til Gardermoen og fly (istedenfor Flixbus) mellom Oslo og Stockholm. Klager forklarer han har blitt påført følgende kostnader:

- Flytog: 198 NOK
- Betalt ombooking med SAS: 150 SEK
- Betalt flybillett Oslo - Stockholm: 3205 NOK

Klager forklarer at han har sendt inn klage til Flixbus, men har ikke fått svar på over en måned.

Klager krever merkostnadene for den kansellerte bussreisen refundert, på totalt 3403 NOK og 150 SEK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flixbus har ikke svart klager på hans henvendelse til selskapet og har tross gjentatte purringer ikke gitt noe tilsvarende i denne saken.

Nemnda bemerkjer

Klager har fremsatt erstatningskrav for utgifter grunnet kansellering av reise. Klager har fremlagt dokumentasjon på at reisen ble kansellert to ganger.

Det er ukjent for nemnda hva som var bakgrunnen for kanselleringen, og Flixbus har ikke besvart nemndas henvendelser om å uttale seg i saken.

Etter nemndas syn kommer EU forordning EU181/2011 artikkel 19 punkt 2 jf. pkt. 1 i til anvendelse, da avgangen ble kansellert. Bestemmelsen omhandler passasjerens rettigheter ved kansellering. Etter art. 19. pkt., skal passasjerer få valget om kostnadsfri omruting eller refusjon av billettprisen. Dersom dette ikke tilbys, fremgår det av art. 19 pkt. 2:

Dersom transportøren ikke tilbyr passasjerer valget nevnt i nr. 1, har passasjerer rett til en erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjonen nevnt i nr. 1 bokstav b).

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, mener EU forordning EU181/2011 artikkel 19 punkt 1 jf. bokstav a kommer til anvendelse. Bestemmelsen lyder:

Dersom en transportør har rimelig grunn til å forvente at en rutetransport vil bli innstilt eller at avgangen fra en terminal vil bli forsinket med mer enn 120 minutter, eller ved overbooking, skal passasjerer umiddelbart få valget mellom:

a) fortsatt reise eller omruting til det endelige bestemmelsesstedet i henhold til transportavtalen, uten ekstra kostnad, under sammenlignbare vilkår og så snart som mulig,

Mindretallet viser vidare til at bestemmelsen har samme ordlyd som forordning EU261/2004 art. 8 som gjelder for flypassasjerer, og at det er praksis i flyklagenemnda for at selskapet bes dekke alternativ transport i de tilfeller klager har måttet betale og arrangere for dette selv, i tilfeller hvor plikten til omruting snarest mulig ikke har blitt oppfylt, jf. bl.a. FLYKN-2019-3169. Bussreisen er over 25 mil. Selskapet hadde ikke noe tilbud til klager når reise nummer to ble innstilt, hvorpå klager pådro seg utlegg til alternativ transport. Klagers utgifter til alternativ transport, har han således krav på å få dekket. Disse utgjør kr. 198 (flytoget) og kr. 3205 (flybillett Oslo-Stockholm), samt kostnader for ombooking ved første kansellering på kr. 150 SEK. Om klager allerede har fått refundert bussbilletten, kan det gjøres fratrekk for den

.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, vurderer at passasjerer ikke fått tilbud etter art. 19 nr. 1, og har da krav på refusjon for billettpris og 50% av denne. Det er uklart for flertallet om klager har fått refundert billetten fra Flixbus. Etter flertallets syn gir ikke forordningen grunnlag for erstatning utover dette. Når det gjelder henvisning til praksis fra flyklagenemnda, bemerkes det at luftfartsområdet har egne regler når det

gjelder erstatning. Det er hjemlet et spesielt erstatningsansvar, slik det fremkommer av Montreal-konvensjonen, som gir reisende ytterligere rettigheter enn det som følger av forordning EU261/2004.

Det er ikke holdepunkter for at det foreligger noe annet ansvarsgrunnlag for erstatning, herunder uaktsomhet. Det er beklagelig at Flixbus ikke har ønsket å opplyse saken, slik at det er ukjent hvorfor reisen ble kansellert.

En samlet nemnd finner det svært uheldig at Flixbus heller ikke ha besvart klager henvendelser. Dette endrer imidlertid ikke flertallets syn på erstatningskravet.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner å kunne anbefale at klager gis medhold begrenset til refusjon for billettprisen på kr. 488 og med et tillegg på 50% av denne, totalt kr. 732. Det anbefales ikke medhold utover dette.

Avgjørelsen er avsagt med dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Olav Grøttland (Vy)