

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett som følge av forsinkelse

### Dato

05.03.2020

### Saksnummer

2019-05007

### Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok Telemarksekspressen den 16. desember 2019 fra Porsgrunn Terminal til Torp Lufthavn. Avgang var kl. 13.46 og med en reisetid på 34 minutter var ankomst anslått til kl. 14.20. Fra Torp Lufthavn skulle klager reise videre til Bergen med fly som hadde avgang kl. 15.45.

På E18 ved Larvik måtte bussen foreta en omkjøring som følge av et steinras. Dette medførte at bussen ble forsinket og klager ankom Torp Lufthavn først kl. 15.40, noe som medførte at klager ikke rakk den planlagte flyvningen til Bergen med avreise kl. 15.45.

Klager måtte derfor bestille en ny flyreise med Widerøe fra Torp Lufthavn til Bergen med ankomst kl. 21.20. Flybilletten kostet kr 1 147.

Klager viser til reisegarantien på nettsidene til NOR-WAY Bussekspress, hvor det fremgår at «Reisegarantien forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer fram til rett tid. Dersom det allikevel skulle oppstå forsinkelser eller annen svikt i kollektivtilbudet, vil vi:

- Gi deg best mulig informasjon om hva som skjer
- Så tidlig som mulig gi deg informasjon om alternative transport/reiseveier
- I den grad det er praktisk mulig, sette opp alternativ transport».

Klager er av den oppfatning at disse lovnadene ikke ble holdt ettersom kødannelsen var kjent i god tid før han gikk om bord på bussen. Klager mottok ingen informasjon om årsaken til forsinkelsen eller anslått ankomsttid. Klager viser videre til at informasjon om forsinkelsen på nettsidene eller fra sjåføren ville ha ført til at han kunne ha valgt et alternativt transportmiddel, slik som tog.

Klager krever at NOR-WAY refunderer utgiftene i forbindelse med kjøp av ny flybillett på kr 1 147.

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

NOR-WAY viser til at informasjon om hendelsen ble loggført som avvik på deres nettside så fort deres driftssentral ble informert om dette. Selskapet viser videre til at kødannelsen den 16. desember 2019 skyldtes et ras på E18 noen dager i forveien, og at dette var en nyhet som var blitt dekket av de fleste riksmedier.

NOR-WAY anbefaler at klager tar kontakt med sin reiseforsikring hva gjelder dekning av utgiftene til ny flybillett.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refundert utgifter til ny flybillett da bussen fra Skien til Torp var forsinket slik at han ikke rakk planlagt flyavgang til Bergen.

NOR-WAY har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til å få refundert utgifter ved forsinkelser. Dette gjelder utgifter til alternativ transport. Det fremgår at "Garantien omfatter ikke følgeskader av forsinkelsen, f.eks. ved at du ikke rekker en tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang."

Nemnda kan følgelig ikke se at klager har krav på å få refundert utgiften til ny flybillett.

For øvrig føyes til at NOR-WAY på sine nettsider hadde opplyst om raset og omkjøring samt oppfordret til å beregne god tid. Det bemerkes at klager ikke hadde forhåndskjøpt billett, da han har opplyst at han betalte billetten på bussen. NOR-WAY hadde følgelig ingen mulighet for å varsle klager personlig.

### **Vedtak**

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

### **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)