

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgifter til flybilletter

Dato

17.11.2016

Saksnummer

048/16 K

Tjenesteyter

Norgesbuss Ekspress

Klager har i det vesentlige anført:

Onsdag 4. mai tok klager Flybussen fra Teisenkrysset til Gardermoen. Bussen ankom Teisenkrysset 10 minutter forsinket og ved ankomst Gardermoen var bussen over 20 minutter forsinket. Klager fikk derfor ikke reise med Norwegian DY 310 kl. 09:20 til Kirkenes. Norwegian forklarte at når passasjerer kommer under 30 minutter før avgang, vil de ikke komme med.

Det var ingen trafikk eller andre forhold som skulle tilsi at bussen skulle bli så mye forsinket. Flybussen opplyser at bussen skal bruke ca. 30 minutter fra Helsfyr til Gardermoen. Klager hadde 80 minutter fra bussavgang til flyavgang. Dvs at bussen var over 20 minutter forsinket. Forsinkelsen medførte ekstraavgifter på ny flybillett kr 4000,- og tapt billett med Norwegian kr 499,-. Klager har ikke fått svar på sin henvendelse til Norgesbuss.

Klager krever refusjon av ny billett fra Gardermoen til Vadsø.

Norgesbuss har i det vesentlige anført:

Norgesbuss Ekspress beklager at klageren ikke har fått svar på sin henvendelse, som skyldes en intern misforståelse. Normalt vil Norgebuss Ekspress besvare slike henvendelser innen én uke.

Når det gjelder den eksakte forsinkelsen framgår det dessverre ikke av Norgesbuss' vaktrapport at det har vært noen slik forsinkelse eller eventuelt årsaken til dette.

Som det framgår av Norgesbuss Ekspress nettsider forholder Flybussen/Norgesbuss Ekspress seg til den nasjonale reisegarantiordningen som NHO-transport og Kollektivtrafikkforeningen har innført. Her påtar transportselskapet seg ansvar for å stille alternativ transport eller dekke egne kostnader til alternativ transport. I dette tilfellet ville vi ha dekket kundens kostnader opptil kr 550,- til annen transport til Oslo Lufthavn, taxi, forutsatt at en eventuell forsinkelse skyldtes forhold innenfor Norgesbuss' kontroll. Samtidig står det følgende; «Reisegarantien

omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang».

Vi må derfor avvise kundens krav om erstatning.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at Flybussen var 20 minutter forsinket ved ankomst Gardermoen. Norgesbuss har ikke bekreftet, men heller ikke avkreftet at det var slik forsinkelse.

I reisegarantiordningen som NHO og Kollektivtrafikkforeningen har anbefalt som bransjestandard er det uttrykkelig sagt at garantien ikke omfatter følgeskader ved forsinkelser, for eksempel at den reisende ikke rekker en tannlegetime, forretningsreise eller flyavgang.

Nemnda bemerker at Flybussens formål er å transportere reisende til flyplasser. Forsinkelser av betydning får ofte store konsekvenser både av økonomisk og på annen måte. Den nevnte reisegarantien har noe ulike regler enn de som praktiseres for NSB og Flytoget som i noen utstrekning dekker følgeskader.

Den reisende forutsettes imidlertid etter alle regelverk i rimelig utstrekning å måtte beregne ekstra tid for det tilfelle at det oppstår mindre forsinkelser.

Klager har i dette tilfellet kun beregnet 20 minutter fra planlagt ankomst flyplass til innsjekkingen stengte. Planlagt bussankomst var etter klagers opplysninger kl. 08.30 og innsjekkingen stengte kl. 08.50, dvs. 20 minutter før flyavgang.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.