

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter, flybilletter og hotellovernatting som følge av at buss til Preikestolen kjørte fra klager og reisefølge.

Dato

13.09.2022

Saksnummer

2022-01076

Tjenesteytere

Pulpit Rock Tours (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt Pulpit Rock-bussbilletter fra Boreal Travel AS for å reise fra Scandic City i Stavanger til Preikestolen og tilbake den 28. mai 2022. Avreise fra Scandic City skulle være kl. 10.55. Klager anfører at bussen aldri plukket dem opp, og at den i stedet bare kjørte fra dem på holdeplassen siden den var fullbooket. Klager anfører at de aldri fikk noen beskjed om at reisen var innstilt. Klager anfører at de 1,5 time etter opprinnelig avreisetidspunkt fikk beskjed på telefon, etter selv å ha kontaktet selskapet, om at reisen var kansellert og at de ikke stilte med ny buss, verken samme dag eller dagen etter.

Klager anfører at de reiste med fly fra Oslo til Stavanger utelukkende for å gå Preikestolen, og hun krever således at selskapet dekker utgiftene til flybilletter og hotellovernatting i Stavanger, i tillegg til at det gis refusjon av selve bussbillettene som de ikke fikk brukt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel AS har på tross av anmodning og oppfordring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Overfor klager har selskapet tilbudt klager refusjon av bussbillettene og to gratisbilletter med Pulpit Rock Tours, men de har avslått klagers krav om refusjon av flybilletter og hotellovernattingen.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at det er uheldig at Boreal Travel AS ikke har inngitt tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbilletter, flybilletter og hotellovernatting som følge av at bussen de skulle ta fra Scandic City i Stavanger til Preikestolen den 28. mai 2022 kjørte fra dem.

I henhold til fraktvilkårene på nettsidene til Pulpit Rock Tours, punkt 14, plikter transportøren, dersom reisen blir kansellert, å ordne med videre transport for passasjerene innen rimelig tid. I tilfeller der slik transport ikke finner sted innen rimelig tid, har passasjerene rett til erstatning for direkte tap dersom transportøren har handlet uaktsomt. Da selskapet som nevnt ikke har inngitt tilsvaret i saken og heller ikke overfor klager har imøtegått påstanden om at bussen var fullbooket og at dette var årsaken til at den kjørte fra klager og reisefølget, mener nemnda at det må legges til grunn at selskapet har handlet uaktsomt i dette tilfellet. Klager har således rett på å få dekket det direkte tapet, som er bussbillettene.

Videre legger nemnda på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn at det dreier seg om en overbooking i dette tilfellet. I henhold til EU-forordning 181/2011 artikkel 19 nummer 1 skal transportøren ved overbooking umiddelbart tilby passasjerer valget mellom fortsatt reise eller omruting så snart som mulig og refusjon av billettprisen. Klager har i klagen til nemnda opplyst om at selskapet ikke tilbød fortsatt reise eller omruting. Nemnda er således av den oppfatning at selskapet ikke har oppfylt sin forpliktelse i henhold til forordningen og derfor må utbetale erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen i tillegg til refusjonen av selve billettprisen, jf. artikkel 19 nummer 2.

Hva gjelder de indirekte tapene, flybillettene og hotellovernattingen, kan ikke nemnda se at disse dekkes av verken fraktvilkårene, den nasjonale reisegarantien eller EU-forordningen. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning av disse utgiftene på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Boreal Travel AS refunderer klagers bussbilletter og utbetaler erstatning tilsvarende 50 % av bussbillettprisen. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)