

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av drosjeutgifter som følge av feilinformasjon om flybussavgang.

### Dato

18.09.2023

### Saksnummer

2023-01646

### Tjenesteytere

Skyss

Tide Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager ankom Flesland lufthavn fra London natt til torsdag 13. april 2023. Klager anfører at det i Skyss' ruteplanlegger sto oppført en flybussavgang kl. 00.45. Klager anfører at hun sto og ventet sammen med en liten gruppe mennesker på at Flybussen skulle komme, men den dukket aldri opp. Klager anfører at hun endte opp med å måtte ta drosje hjem.

Klager anfører at hun dagen etter henvendte seg til Flybussen, som svarte at siste avgang fra Flesland var kl. 23.20 den 12. april 2023. Klager fikk videre beskjed om at dersom det sto noe annet i Skyss' ruteplanlegger, måtte hun ta dette opp med Skyss. Ved henvendelse til Skyss fikk klager imidlertid beskjed om at feilen lå hos Flybussen og ikke Skyss.

Klager anfører at årsaken til at hun valgte nettopp denne flyavgangen, var at hun visste at det var transport fra flyplassen til sentrum. Klager anfører at dersom hun hadde visst at det eneste alternativet var drosje, ville hun ha kjøpt billett til en annen avgang.

Klager krever at drosjeutgiftene på 490 kroner dekkes.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Skyss har i det vesentlige anført følgende:

Tide sender rutedata for Flybussen til Entur, hvorfra Skyss henter data til reisepanleggeren. Reisegarantispørsmål med grunnlag i feil i reisepanleggeren for Flybussen må dermed besvares av Tide, til tross for at informasjon er hentet på skyss.no.

Tide har på tross av anmodning og purring ikke inngitt tilsvaer til nemnda. Overfor klager har Tide svart at de vil få fikset rutetidene i ruteplanleggeren til Skyss og at de råder klager til å bruke ruteplanleggeren på Flybussens nettsider fremover.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om dekning av drosjeutgifter som følge av at Flybussen ikke gikk som oppsatt i henhold til ruteplanleggeren til Skyss natt til den 13. april 2023.

Nemnda bemerker innledningsvis at det er uheldig at Tide ikke har inngitt tilsvaer i saken. Skyss har oppgitt at Tide sender rutedata for Flybussen til Entur, som Skyss henter opplysningene til sin reiseplanlegger fra. Tide har i dialog med klager ikke imøtegått anførselene fra Skyss, og de har oppgitt at de vil få fikset rutetidene i Skyss' reiseplanlegger. Nemnda legger dermed til grunn at feilinformasjonen var forårsaket av Tide.

I henhold til reisegarantien på flybussen.no kan dokumenterte utlegg til drosje eller annen alternativ transport kreves dekket i forbindelse med forsinkelser og kanselleringer. Da det ikke er snakk om en forsinkelse eller kansellering i dette tilfellet, kan ikke nemnda se at reisegarantien kommer til anvendelse.

Spørsmålet er dermed om klager kan kreve drosjeutgiftene dekket på erstatningsrettslig grunnlag. Nemnda bemerker at et eventuelt erstatningsansvar må baseres på at Tide har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt og at det er årsakssammenheng mellom handlingen/unnlatelsen og klagers tap.

Nemnda mener at Tide har handlet uaktsomt ved å oppgi feilaktige rutetider / unnlåte å oppdatere rutetidene overfor Entur, som Skyss henter rutetider fra. Nemnda mener at når selskapet selv sender inn ruteopplysninger til tredjeparter, må de også sørge for at disse er korrekte/oppdaterte. Feilinformasjonen medførte at klager ikke hadde noe annet valg enn å ta drosje, slik at det også var årsakssammenheng mellom Tides handling/unnlatelse og klagers tap.

Nemnda mener derfor at Tide må dekke klagers utgifter til drosje, pålydende 490 kroner.

Bransjerepresentant Asghar (Ruter) hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Tide dekker drosjeutgiftene til klager.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjonness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)