

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter og utgifter til drosje som følge av kansellering.

### Dato

09.12.2020

### Saksnummer

2020-03218

### Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med Flybussen fra Evenes til Sortland den 26. september 2020. Klager kjøpte billetter for kr 533. Imidlertid var bussreisen innstilt som følge av streik blant bussjåførene. Klager viser til at det ikke var noe informasjon om streiken verken på flyplassen eller på bussholdeplassen. Som følge av manglende informasjon og manglende alternativ transport, ble klager nødt til å ta taxi til Sortland, noe som resulterte i en taxiregning på kr 2 000.

Klager krever refusjon av bussbilletter pålydende kr 533, samt refusjon av utgifter til taxi pålydende kr 2 000.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen Boreal Travel har i sitt tilsva vist til at de har refundert utgiftene til bussbillettene til kunden. Selskapet viser til at flybussen måtte innstilles i sin helhet på grunn av at sjåførene var tatt ut i streik. Selskapet visere videre til at reisegarantien ikke gjelder dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll.

Flybussen Boreal Travel avviser klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager har krevd refusjon av ubenyttede bussbilletter, samt utgifter til drosje. Da tjenesteyter har vist til at bussbillettene er refundert, vil nemnda kun ta stilling til spørsmålet om refusjon av drosjeutgifter.

Flybussen Boreal Travel har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til å få refundert utgifter ved forsinkelser/kanselleringer. Imidlertid gjelder ikke reisegarantien dersom

forsinkelsen skyldes forhold utenfor Boreal Travels kontroll. Eksempler på forhold utenfor selskapets kontroll er streik, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold og lignende.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen streik blant bussjåførene, noe som klart må kunne sies å ligge utenfor Boreal Travels kontroll. Reisegarantien vil derfor ikke komme til anvendelse.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – Kollektiv finner ikke grunn til å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)