

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukt returbillett som følge av innstilt bussavgang

Dato

18.06.2019

Saksnummer

2019-00872

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Den 30. januar 2019 forhåndsbetalte klager tur - retur billett med Flybussen.no (Boreal). 16. februar 2019 hadde klager og reisefølget planlagt å benytte seg av returbilletten, men fikk beskjed ved ankomst på Evenes at flybussen var innstilt.

Klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av returbilletter for to personer, pålydende kroner 472.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybussen.no (Boreal) beklager så mye at klager ikke fikk informasjon på forhånd angående selskapets kansellerte avganger 16. februar 2019. Det var ekstreme forhold i området denne dagen, med orkan styrke på Tjeldsund bru og broen var derfor stengt hele formiddagen. Selskapet håper klager kom seg trygt frem.

Når det gjelder kravet kan klager kontakte sitt forsikringsselskap for å få godskrevet ekstra utgifter som oppstod som følge av værforhold.

Flybussen (Boreal) kan på overnevnte grunnlag ikke imøtegå klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert utgifter til ubenyttede billetter med Flybussen fra flyplassen på Evenes. Bussen var innstilt på grunn av dårlig vær.

Flybussen har avvist kravet og henvist klager til å ta kontakt med forsikringsselskapet.

Nemnda har merket seg at det både på billetten og på nettsiden til Flybussen er opplyst at ubenyttede billetter ikke refunderes.

Nemndas flertall, nemndas leder og forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager likevel må få medhold i sitt refusjonskrav. Da selskapet besluttet å innstille bussavgangen, medførte det i praksis at klager ikke fikk benyttet seg av tjenesten fordi bussbilletten kun hadde gyldighet den 16.02.2019. Etter flertallets syn ble transportavtalen da hevet fra selskapets side. Når en avtale heves er hovedregelen at partene skal stilles som om avtalen ikke var inngått. Det innebærer etter flertallets syn at selskapet ikke kan beholde forhåndsinnbetalt vederlag for tjenesten de ikke har levert. Årsaken til at avgangen måtte innstilles antas kun å ha betydning for vurderingen av eventuelle erstatningskrav.

Når det gjelder forståelsen av vilkåret «ubenyttet billett refunderes ikke», får denne reservasjonen etter flertallets syn betydning der transporttjenesten tilbys som avtalt, men hvor forhold på den reisendes side, eller omstendigheter forårsaket av tredjemann – typisk innstilt fly, medfører at den reisende ikke får benyttet seg av billetten.»

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, viser til at det på billettene som er kjøpt på nettet, er opplyst at "Ubenyttet billett refunderes ikke". Det samme er opplyst på selskapets nettside. Dette er en del av kjøpsvilkårene og det er ikke grunnlag for å anbefale at billettutgiften refunderes. Flybussavgangen ble innstilt på grunn av vær- og føreforhold, som er utenfor transportørens kontroll.

Nemnda konkluderer i samsvar med flertallets syn med å anbefale at klager får refundert billettutgiften.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)

Line Jeanette Klefstad