

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi

Dato

08.02.2019

Saksnummer

2019-00046

Tjenesteytere

Fram

Klager har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgift til taxi pålydende 547 kroner.

Ifølge klager bruker vanligvis føreren av flybussen å gå inn i avgangshallen for å sjekke at alle som skal reise med bussen er med. Dette ble ikke gjort denne dagen, og det resulterte i at klager og flere andre ble stående igjen på Vigra flyplass. Klager måtte derfor ta taxi hjem.

Fram har i sitt svar til klager vist til at flyet landet kl. 18.31 og at flybussen kjørte fra Vigra kl. 18.56. Klager påpeker at når det gjelder tidspunkt for landing må det legges til minst 10-15 minutter før flyet har parkert og dørene åpnes. Bagasjen kom ganske raskt denne dagen, men ikke alle passasjerene hadde fått bagasjen sin da flybussen kjørte fra flyplassen.

Klager krever at Fram refunderer utgiften til taxi pålydende 547 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fram har i sitt tilsvarende svar vist til tidligere svar gitt til klager. Til klager har selskapet uttalt følgende:

"Viser til deres søknad om reisegaranti. Beklageligvis kan vi ikke imøtekomme deres krav da flyet landet kl.18.31 og bussen gikk kl. 18.56. Dette betyr at bussen ventet i 25 minutter som er 10 minutter mer enn opplyst ventetid.

Vi ser derfor ikke grunnlag for refusjon i denne saken."

Nemnda bemerker

Klager skulle ta bussen fra Vigra flyplass og krever refusjon av utgift til taxi pålydende 547 kroner fordi bussen dro før hun og flere andre passasjerer hadde fått bagasjen og kom ut til holdeplassen.

Nemnda legger til grunn at klagers fly landet kl. 18.31 og at bussen gikk kl. 18.56, dvs. 25 minutter etter landing.

Klager hadde ikke forhåndskjøpt billett og hadde derfor ikke opplysninger om ventetid på noen billett.

FRAM har opplyst at eksakt ventetid opplyses på skjerm på Vigra flyplass. Ventetid på 15 minutter etter flyets landing er også opplyst under rutetabellen på FRAMs nettsider. I dette tilfellet ventet bussen 10 minutter lenger enn vanlig.

Nemnda bemerker at bussen gikk i samsvar med oppgitte opplysninger og ventet lenger enn vanlig.

FRAM har ikke kommentert klagers anførsel om at bussføreren pleier å komme inn på området med bagasjemottak og spørre om det er flere som skal med bussen.

Nemnda finner det derfor uklart i hvilken grad bussførere forhører seg om mulige passasjerer inne på bagasjeområdet. En slik praksis er uansett ikke nedfelt i informasjon til de reisende og unnlatelse av dette kan etter nemndas syn ikke gi grunnlag for å kreve dekket utgifter til taxi.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får dekket utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Austbø (leder)
- Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Kristin Aarre (Ruter)
- Jofri Lunde (NHO Transport)