

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybussbillett og drosjeutgifter.  
Anført at bussen kjørte av gårde fem minutter før tiden.

### Dato

12.12.2022

### Saksnummer

2022-01660

### Tjenesteytere

Flybussen - Stavanger

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle ta flybussen fra Stavanger bussterminal til Sola lufthavn om morgenen den 7. august 2022, men at bussjåføren kjørte fem minutter før oppsatt avgangstid, som var kl. 08.25.

Klager anfører at hun var mindre enn 100 meter unna og sprang og rakk ut hånden, men at sjåføren kjørte likevel. Klager anfører at siden det var såpass få avganger, måtte hun ta drosje for å rekke flyet. Klager anfører at det heller ikke var noen rutebuss hun kunne ta for å rekke flyet.

Klager anfører at hun har en drosjekvittering som viser at taksameteret startet kl. 08.23, som er to minutter før bussen egentlig skulle ha dratt. Klager anfører at hun fikk tak i en drosje som tilfeldigvis kjørte forbi bussterminalen like etter at sjåføren hadde kjørt. Klager anfører at siden det er så få avganger, er det spesielt viktig at sjåførene drar fra holdeplassene på en punktlig måte.

Klager anfører at hun krevde at Flybussen dekker drosjeutgiftene pålydende 471 kroner, men at sporingssystemet til Flybussen viste at bussen kjørte fra Stavanger Bussterminal kl. 08.28, noe som ikke samsvarer med når bussen kjørte i virkeligheten.

Klager krever refusjon av både bussbilletten på 149 kroner og drosjeutgiftene på 471 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett på Boreals flybussavgang fra Stavanger bussterminal til Stavanger lufthavn den 7. august 2022 kl. 07.25. Klager kan benytte billetten på alle

avganger på den datoen som billetten er kjøpt for, og hun kunne dermed ta avgangen kl. 08.25 fra Stavanger bussterminal i stedet.

Klager hevder at Flybussen gikk fem minutter før oppsatt avgangstid. Boreals sporingssystem viser hvor bussene har vært til enhver tid helt nøyaktig på sekundet. Dette sporingssystemet viser at Flybussen ankom bussterminalen kl. 08.27.44 og ennå sto parkert på bussterminalen kl. 08.30.45, noe som er etter passeringstidspunktet som var 08.25. Det vises til vedlegg som viser skjermbilde fra Boreals sporing for aktuell avgang.

Ut ifra Boreals sporingssystem stemmer ikke klagers påstand om at Boreal kjørte fem minutter før oppsatt avgangstid. Klager har dermed ikke krav på refusjon i henhold til Boreals reisegaranti.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av flybussbillett og drosjeutgifter. Klager har anført at bussen kjørte fra Stavanger bussterminal før oppsatt avgangstid, som var kl. 08.25 den 7. august 2022.

På bakgrunn av fremlagt forklaring og dokumentasjon fra selskapet finner nemnda å kunne legge til grunn at bussens dører var åpne ved Stavanger bussterminal kl. 08.27.44. Nemnda finner det derfor sannsynliggjort at bussen ikke gikk før tiden, og nemnda kan således ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)