

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billett og dekning av utgifter til drosje som følge av forsinkelse.

Dato

17.04.2024

Saksnummer

2023-03228

Tjenesteytere

Tide Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun hadde kjøpt billett for å reise med Flybussen fra Fyllingsdalen terminal til Bergen lufthavn Flesland den 6. mars 2023 kl. 16:08.

Klager anfører at hun var ute i god tid. Klager anfører at bussen ikke kom. Klager anfører at hun til slutt så seg nødt til å ringe drosje for å rekke flyet. Klager anfører at hun stod på holdeplassen til like over kl. 16:30, og at neste bussen som skulle gått kl. 16.28 fortsatt ikke var kommet da.

Klager krever refusjon av ubenyttet billett og dekning av utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tjenesteyter viser til gjeldende reisevilkår som klager er informert om i tidligere dialog med tjenesteyters kundeservice 22. mars 2023 kl.13:00.

Løvestakktunnelen var stengt grunnet trafikkuhell like før avreisetidspunkt til klager.

Da dette er forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll, og er nevnt i tjenesteyters vilkår som klager har akseptert ved kjøp av billett, kan tjenesteyter dessverre ikke imøtekomme ønske om refusjon av billetten.

Tjenesteyters vilkår: <https://www.flybussen.no/kundeservice/reisegarani/>

«Hovedregelen er at reisegarantien alltid gjelder. Dersom avviket er forhåndsannonisert, eller du vet eller burde vite at årsaken til forsinkelsen ikke ligger hos transportøren, kan

vi ikke tilby refusjon. *Reisegarantien gjelder ikke dersom det er 20 minutter eller mindre til neste avgang iht. rutetabell.

Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som:

- Ekstraordinære værforhold eller naturkatastrofer (eksempelvis kraftig snøfall, glatt veibane, flom eller ras)
- Uforutsette problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold (eksempelvis ulykker, kraftige kødannelser og veiarbeid)
- Offentlige påbud og forbud, streik o.l.

Den omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f.eks. at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.»

Nemnda bemerker

Bransjerepresentanten fra Ruter hadde uventet forfall. Nemndas resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av flybussen hun hadde planlagt å reise med fra Fyllingsdalen terminal til Bergen lufthavn Flesland den 6. mars 2023 kl. 16:08 var forsinket.

I henhold til Flybussens reisegaranti, vil dokumenterte utlegg til drosje dekkes med inntil 550 kroner dersom passasjerer blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under én time. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som trafikale forhold i form av ulykker.

Klager har opplyst at det fortsatt ikke var kommet noen buss kl. 16:33. Flybussen har ikke opplyst til hverken klager eller nemnda hvor mye forsinket bussen ble, men selskapet har oppgitt at Løgstakktunnelen var stengt på grunn av et trafikkuhell like før avreisetidspunktet til klager. Selskapet viser til at dette er forhold som ligger utenfor deres kontroll.

Nemnda viser til at Flybussen ikke har fremlagt dokumentasjon på at årsaken til forsinkelsen var forhold utenfor selskapets kontroll, og finner at reisegarantien kommer til anvendelse. Klager har dermed krav på erstatning for taxi med 360 kroner for alternativ transport. Klager har ikke krav på refusjon av billett i tillegg.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold for erstatning til taxi med 360 kroner.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)