

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om hel eller delvis erstatning av drosjeutgifter som følge av manglende/utilstrekkelig tilbud på nyttårsaften.

Dato

10.03.2023

Saksnummer

2023-00011

Tjenesteytere

Norgesbuss

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun ankom Oslo lufthavn Gardermoen om kvelden den 31. desember 2022. Klager anfører at alle togene inn til Oslo S var kansellerte, og det var satt opp buss for tog. Klager anfører at hun kjøpte billett på flybussens nettsider og stilte seg i en veldig lang kø.

Klager anfører at det var umulig å komme seg på den bussen som kom, og de fikk informasjon om at det ble satt opp en buss til. Klager anfører at det heller ikke var mulig å komme seg på den bussen, grunnet like lang kø.

Klager anfører at det kom nye mennesker hele tiden, og alle presset for å komme seg på. Klager anfører at de igjen fikk beskjed om at det skulle komme en ny buss, men da denne lot vente på seg, tok hun til slutt drosje.

Klager anfører at det var veldig kaldt ute, og hun ble kraftig forkjølet av å stå ute i rundt to timer.

Klager anfører at det var fullstendig kaos, og de fikk ikke beskjed om noe.

Til Flybussens tilsvar anfører klager at det ikke kan være riktig at passasjerene skal bli skadelidende som følge av sviktende kommunikasjon mellom Flybussen og skinnegående trafikkselskaper. Klager anfører videre at det var elendig/ingen informasjon om oppsatte bussruter. Klager anfører at hun fortsatt mener at Flybussen har ansvar for at passasjerene kommer seg hjem.

Klager har fått refundert flybussbilletten. Klager anfører at drosjeturen inn til Oslo kom på 2499 kroner. Klager krever at denne dekkes helt eller delvis.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Avinors beregninger for ankommende passasjerer denne dagen var 14 028 personer. Dette er svært lavt, og betydelig lavere enn på en ordinær dag. Flybussens erfaringer fra tidligere år tilsa ikke spesielt mye trafikk denne kvelden, og det ble derfor satt opp et minimumstilbud slik Flybussen normalt gjør på en slik kveld.

Alle skinnegående tilbud var innstilt på kvelden. Det var ikke Flybussen kjent med, og det var heller ikke informert om dette fra Avinor.

I henhold til Bussbransjeavtalen (Tariffavtalen for bussjåfører) skal kun frivillig personell benyttes etter kl. 18.00 på såkalte «aftener» som den 24. desember og 31. desember. Busselskapene kan altså ikke beordre ekstra sjåfører til tjeneste på kvelden den 31. desember.

Flybussens billetter er gyldige på alle avganger den dagen billetten er kjøpt til. Dette fordi det er vanskelig for kunder på forhånd å avgjøre hvilken avgang de vil rekke fra Oslo lufthavn. Det er derfor vanskelig for Flybussen å forutse hvilke avganger som vil få størst belegg.

Flybussen Connect var den eneste operatøren som satte opp et rutetilbud på kvelden den 31. desember. At hverken Flytoget eller Vy hadde noe tilbud til de reisende, medførte en passasjermengde som Flybussen ikke var forberedt på eller hadde kapasitet til å betjene. Flybussen har heller ingen plassgaranti.

Hadde Flybussen kjent til at Flybussen var eneste kollektivoperatør på Oslo lufthavn denne kvelden, ville Flybussen ha forsøkt å håndtere situasjonen som oppstod på en bedre måte. Flybussen ville ha forsøkt å øke kapasiteten ved å oppfordre flere sjåfører til å stille opp. Samtidig ønsker Flybussen også at flest mulig av medarbeiderne skal ha fri på en slik kveld, og setter ikke opp et rutetilbud som er mer omfattende enn hva Flybussen vurderer det er behov for.

Flybussen beklager selvsagt at klager ikke fikk plass på bussen og måtte ta drosje. Flybussen vil naturligvis refundere bussbilletten, men mener ikke det er riktig at Flybussen i dette tilfellet skal dekke klagers drosjeregning.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av drosjeregning pålydende 2499 kroner som følge av at det ikke var mulig å komme seg med Flybussen fra Oslo lufthavn Gardermoen om kvelden den 31. desember 2022. Klager har fått refundert den ubrukte flybussbilletten på 209 kroner.

Nemnda forstår det slik at Flybussen satte opp et rutetilbud i henhold til tidligere erfaringer og Avinors beregninger for forventede passasjerer den 31. desember 2022.

Nemnda bemerker at det er kollektivtransportselskapene som selv vurderer hvilket rutetilbud som skal gis. Nemnda har ikke grunnlag for å vurdere om busselskapet kan bebreides for å ha satt inn for få busser i forhold til oppsatt rute.

Bussen gikk til oppsatt tid, slik at det foreligger verken forsinkelse eller innstilling som gir grunnlag for erstatning. Flybussen operer ikke med plassgaranti, slik at busspassasjerforordningens regler ved overbooking ikke kommer til anvendelse i dette tilfellet, jf. blant annet nemndas avgjørelse i saken KOLLKN-2022-1690.

Nemnda bemerker også at det at togselskapene innstilte alle avgangene den 31. desember, må anses for å være utenfor Flybussens kontroll. Flybussen hadde ikke blitt varslet om dette.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om å få dekket drosjeutgiftene.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)