

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av at skyttelbuss ikke gikk etter klagers ankomsttidspunkt.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00719

Tjenesteytere

Vy

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende skulle reise fra Torp lufthavn til Oslo den 26. mars 2022. Klager anfører at de ankom Torp med fly kl. 16.05 og ble fortalt av flybesetningen at det fantes et tilbud om skyttelbuss fra flyplassen til Torp togstasjon. Klager anfører at de i ettertid fant ut at denne bussen kun kjører frem til kl. 15.00. Klager og medpassasjeren måtte derfor ta drosje i stedet.

Klager anfører at man ikke vet hvordan ting fungerer når man kommer til Oslo som turist første gang. Klager anfører at de ikke kunne vite at det var Vy som tilbød skyttelbusstjenesten. Klager anfører at flybesetningen ikke nevnte Vy, og på flyplassen fantes det ingen informasjon om hvem som tilbød tjenesten. Klager anfører at den eneste informasjonen de hadde, var flybilletten og to guidebøker om Oslo. Klager anfører at ingen av dem nevnte at Vy var ansvarlige for skyttelbussen.

Klager anfører at man derfor ikke kan forvente at de skulle sjekke Vys nettside, siden de ikke visste hvor de skulle sjekke. Klager anfører at man trenger lett tilgjengelig informasjon når man kommer til Norge for første gang og er stresset fordi flyet er forsinket og man har en avtale i byen man må rekke. Klager anfører at besetningen ikke visste noe, og det var ingen informasjon på flyplassen.

Klager anfører at Vy har mer ansvar overfor kundene sine enn at de bare kan vise til en nettside. Klager anfører at det er ulogisk at det ikke er noe transportmiddel tilgjengelig når det fremdeles er fly som lander. Klager anfører at de aldri har opplevd lignende noe annet sted i verden.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene som påløp fra Torp lufthavn til Torp togstasjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som det står på Torp lufthavns nettsider i tillegg til Vys nettsider, var det ikke oppsatt busstransport mellom Torp lufthavn og Torp togstasjon etter kl. 15.20 på lørdager. Klager kunne derfor ikke ha noen forventning om slik transport da hun landet kl. 16.05 lørdag den 26. mars 2022. Vy har ikke inngått noen transportavtale med klager om transport fra Torp lufthavn, og Vy finner ingen grunn til å refundere utgifter påløpt til slik transport.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av at skyttelbussen mellom Torp lufthavn og Torp togstasjon ikke gikk da hun landet på flyplassen lørdag den 26. mars 2022.

Vy har vist til at det står på Torp lufthavns nettsider at skyttelbusstjenesten tilbys frem til kl. 15.20 på lørdager. Nemnda bemerker at denne informasjonen var lett tilgjengelig for klager. Nemnda kan ikke se at det er holdepunkter i saken for å legge til grunn at det foreligger noe ansvarsgrunnlag for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Camilla Asker (Flytoget)

Kristin Aarre (SJ)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)