

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Forsinket buss / frakjøring pga. full buss - Krav om refusjon av flybillett og kostpenger

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04908

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde planlagt å reise 28. juni 2019 med flybussen fra Ås (Korsegården) til Gardermoen, med avgang kl. 13.32 og ankomst på Gardermoen kl. 14.40. Klager hadde kjøpt billett på forhånd.

Buss med avgang kl. 13.32 ble 22 minutter forsinket, og da den ankom Ås fikk klager beskjed av fører om at bussen var full og at det kom ekstra buss bak. Ekstrabussen kom ikke før 16 minutter senere, noe som medførte en total forsinkelse på 38 minutter da klager reiste fra Ås.

Ved ankomst på Gardermoen måtte klager sjekke inn bagasje og rakk derfor ikke innsjekk til planlagt flyavgang kl. 15.35. Klager måtte kjøpe ny flybillett med avgang på kvelden samme dag, til kr. 2 749.

Klager understreker at dersom buss med avgang kl.13.32 hadde prioritert passasjerer med forhåndsbestilt billett, ville han, til tross for forsinkelsen på 22 minutter, ha rukket flyet til Stavanger med avgang kl. 15.35.

Klager har følgelig fremsatt krav om refusjon av utgift til ny flybillett pålydende kr. 2 749, samt kostpenger ettersom ny flyavgang ikke var før kl. 20.30.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy buss viser til at i henhold til rutetabell har flybussen planlagt ankomst på Gardermoen kl. 14.40. Den 28. juni 2019 hadde bussen ankomst kl. 14.52. Taxi hadde ankomst like etter.

I selskapets vilkår fremkommer det at det skal regnes med 60 minutter overgangstid, i tillegg til krav om innsjekkstid hos flyselskapet. I dette tilfellet var avgangstid på klagers flyvning kl. 15.35. Overgangstiden er ikke opprettholdt, og det kan derfor ikke gjøres krav på refusjon av kostnader til alternativ transport eller andre påløpte utgifter som følge av tapt flyforbindelse.

Selskapet kan på overnevnte grunnlag ikke se noen grunn til å imøtekomme klagers krav i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert utgifter til ny flybillett og kostgodtgjøring i ventetid på ny flyavgang da flybussen var forsinket og han ikke rakk flyet.

Klager skulle reise med flybussen med avgang fra Korsgården kl. 13.32 med planlagt ankomst Gardermoen kl. 14.40. Flyavgang til Stavanger var kl. 15.35.

Reisevilkårene for VyBuss pkt 4.3 om rettigheter ved forsinket buss til flyplass lyder:

"Når du benytter buss for å komme deg til flyplassen er det viktig at du beregner god tid. Gyldig regel er at du skal regne med 60 minutter i tillegg til innsjekkingstid hos flyselskapet.

.....

For reiser hvor det er beregnet mindre enn 60 min i tillegg til innsjekkingstid kan det ikke gjøres krav på refusjon av kostnader til alternativ transport eller andre påløpte utgifter som følge av tapt flyforbindelse".

Nemnda bemerker at klager hadde planlagt buss med ankomst Gardermoen kl. 14.40 og flyavgangen var kl. 15.35. Klager har følgelig beregnet for kort overgangstid.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refundert utgifter til ny flybillett mm.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Susann Tandberg (Ruter)