

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett og erstatning som følge av at flybussen ble forsinket.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00626

Tjenesteytere

Flybussen.no (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med flybussen fra Evenes lufthavn til Bankbakken den 20. mars 2022. Flybussen hadde oppsatt avgang fra flyplassen kl. 22.30. Bussen ble imidlertid ca. én time forsinket som følge av at den ventet på passasjerer fra et forsinket SAS-fly.

Klager anfører at hun ønsker å benytte seg av reisegarantien til selskapet som følge av forsinkelsen. Klager anfører at forsinkelsen ikke var forhåndsvarslet, og at det ikke er oppgitt på selskapets nettsider at bussens avganger skal korrespondere med flyankomster.

Klager krever refusjon av flybussbilletten på 235 kroner og erstatning i henhold til reisegarantien.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel AS Flybussen Evenes kjører etter tildelt løyve fra Nordland og Troms Fylkeskommuner. Dette medfører at selskapet skal betjene fly som har over 100 seter. Selskapet kan betjene flere flyankomster/-avganger med samme buss, så lenge rutetiden ikke overskrider 60 minutter mellom flyene.

Oppgitt ankomsttid på disse to flyene var kl. 22.10 og kl. 22.40. Ruteavgangen settes 15 minutter etter siste ankommende fly. I dette tilfellet var flybussavgangen satt til kl. 22.55. Evenes er en liten flyplass der bussrutene er tilpasset flyankomster og -avganger. På større lufthavner kjøres flybussene etter en frekvens, slik at man slipper å forholde seg til endringer/forsinkelser på flyene.

Det er mange ulike grunner til at et fly blir forsinket, men forsinkelsene blir aldri kunngjort i forkant. Boreal Travel AS har alltid på siste avgang fra Evenes ventet på

kveldsflyene fra SAS og Norwegian. Denne praksisen vil ikke bli endret heller. Boreal Travel AS har like stor forpliktelse til å befordre kunder fra begge kveldsflyene.

Hvis selskapet skulle gjort som klager ønsker, at bussen skulle kjørt kl. 22.55, ville flybussen ha kjørt fra alle kunder som hadde ankommet med forsinket SAS-fly. Å vente på kveldsfly er en innarbeidet praksis som selskapet har fulgt i mange år. Alle kunder skal være trygge på at Flybussen Evenes er til stede når flyet ankommer. Hadde selskapet ikke gjort det, ville ingen kunder hatt tillit til selskapets produkt.

Boreal Travel AS synes det er beklagelig at noen kunder måtte vente, i dette tilfellet ca. én time. Denne forsinkelsen er utenfor selskapets kontroll. Derfor kan ikke reisegarantien her komme til anvendelse. Avgangen ble kjørt i henhold til selskapets løyvevilkår.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt billett med flybussen for avgang fra Evenes lufthavn kl. 22.30 den 20. mars 2022. Som følge av at bussen ventet på passasjerer fra et forsinket SAS-fly, ble bussen ca. 60 minutter forsinket.

I henhold til flybussens reisegaranti kan forsinkelser på mer enn 20 minutter gi rett på refusjon av dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil eller annen alternativ transport. Reisegarantien gir ikke rett til refusjon av selve bussbilletten eller noen form for ulempeerstatning. Klager har forklart at hun reiste med bussen og ikke hadde utlegg til alternativ transport. Nemnda kan ikke derfor ikke se at klager har rett på refusjon i henhold til reisegarantien og kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon av bussbilletten og erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)