

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ billett som følge av innstilt bussavgang.

Dato

29.03.2023

Saksnummer

2022-01824

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager og to andre reisende hadde billett med Nor-way Bussekspress for å reise med Valdresekspressen fra Øvre Årdal skystasjon til Oslo bussterminal den 15. juli 2022. Planlagt avgang fra Øvre Årdal var kl. 16.55. Billettene ble kjøpt den 7. juni 2022.

Klager anfører at bussen ikke dukket opp, og at de ikke mottok noen informasjon. Klager anfører at først da de ringte til selskapet, fikk de beskjed om at ruten var stengt, slik at bussen ikke kjørte som planlagt. Klager anfører at bussen kjørte fra en annen by i stedet. Klager anfører at dette burde de ha blitt informert om på forhånd.

Klager anfører videre at det ikke kan være tilstrekkelig at informasjon finnes på nettsidene til selskapet. Klager anfører at det ikke kan være slik at han har ansvar for å gå inn på sidene deres og sjekke om bussen faktisk går, all den tid han ikke hadde noen grunn til å tro at bussen ikke ville komme.

Klager krever refusjon av utgiftene til alternative billetter med Vy Buss fra Lærdal rådhus til Oslo bussterminal, pålydende totalt 2510 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kravet fra klager bortfaller som følge av at klager ved kjøp av billett har godkjent selskapets kjøpsvilkår.

Det var i dette tilfellet gått et ras mellom Tyen og Årdal. Veien var sperret som følge av ras ved Ljotelitunnelen, og geolog hadde vært på stedet og anbefalt å holde strekningen stengt. Dette førte til at kjøretøy ikke kunne passere rasstedet. Informasjon om dette var publisert på selskapets nettsider, samt omtalt i andre medier.

Det er beklagelig at klager ikke har registrert avviksmeldingen som lå ute på nettsidene til selskapet. Avviksmelding kommer også opp når man går inn i reiseplanleggeren for å bestille billett på selskapets nettside for rute/trasé som er berørt.

Det ble publisert en avviksmelding på selskapets nettsider den 7. juli. kl. 05.47:
«Fv53 Årdal-Tyin er stengt i minst 3 uker fra 6 Juli pga ras, endret trase og tider mellom Årdal og Tyinkrysset»

Reisegarantien gjelder ikke ved:

- ekstraordinære værforhold (f.eks. kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane)
- veiarbeid eller uforutsette problemer med kjøreveien

Selskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon. Selskapet anbefaler klager å ta denne saken med eget forsikringsselskap for å få dekket sine utlegg.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt billetter med Nor-Way Bussekspress for å reise fra Øvre Årdal skysstasjon til Oslo bussterminal med Valdresekspressen kl. 16.55 den 15. juli 2022. Bussen dukket imidlertid ikke opp, som følge av at veien var stengt etter et ras. Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til alternative billetter pålydende 2510 kroner.

I henhold til Nor-way Bussekspress' reisegaranti kan kanselleringer og forsinkelser på mer enn 20 minutter gi rett på refusjon av dokumenterte utlegg til drosje eller egen bil eller annen alternativ transport. Imidlertid gjelder ikke reisegarantien dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll. I dette tilfellet har Nor-way Bussekspress oppgitt at det hadde gått et ras mellom Tyen og Årdal og at veien derfor var sperret. Nemnda mener dette er å anse som forhold utenfor selskapets kontroll og at reisegarantien derfor ikke kommer til anvendelse.

Det fremgår av tjenesteyters svar at ruten ikke var innstilt i sin helhet, men at reisetraseen var endret. Det fremstår imidlertid slik at avgangen Øvre Årdal var innstilt, slik at dette faller inn under ordlyden i artikkel 19.

Melding om innstilt rute ble sendt ut 7. juli, slik at selskapet allerede da var klar over at ruten ikke kunne gå som planlagt. Klager hadde kjøpt billett 7. juni, lenge før raset, slik at informasjon om dette ikke var tilgjengelig for kjøper da han kjøpte billetten. Det ble ikke gitt noen valgmulighet for klager da ruten ble innstilt.

Når det gjelder hvilken kompensasjon klager har krav på, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, mener at klager vil ha krav på refusjon for billettprisen på 1584 kroner, samt kompensasjon på 50 % av billettprisen, 792 kroner.

EU-forordning 181/2011 artikkel 19 har regler om passasjerens rettigheter ved forsinkelse eller innstilling. Etter artikkel 19 nummer 1 følger det at dersom tjenesteyter har grunn til å tro at en rutetransport vil bli innstilt eller avgangen fra en terminal vil bli forsinket med mer enn 120 minutter, skal passasjerer få valg om omruting uten kostnad eller refusjon. Om passasjerer ikke får dette valget, vil passasjerer også ha krav på kompensasjon tilsvarende 50 % av billettprisen, jf. artikkel 19 nummer 2.

En omruting var ikke mulig, da veien var stengt, og flertallet kan heller ikke se at forordningen gir grunnlag for erstatning for omruting selv om klager ikke fikk dette alternativet. Det vises også til at innstillingen og endret rute var varslet en uke før reisen. Flertallet kan ikke se at det følger av forordningen at selskapet plikter å varsle klager per e-post om innstillingen all den tid innstillingen var varslet på selskapets hjemmeside i god tid før reisen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at en profesjonell tilbyder har en klar varslingsplikt ved kunnskap om at forpliktelser etter inngått tjenesteavtale ikke kan oppfylles. Dette uavhengig av om tjenesteyter kan lastes for forholdet eller det ligger innenfor selskapets egen kontroll. Opplysningsplikten vil gå foran tjenestemottakers undersøkelsesplikt, og er skjerpet i et forbrukerforhold. Prinsippet er bærende i alminnelig obligasjonsrett og kommer til syne i busspassasjerforordningen (EU) 181/2011 artikler 19 og 20.

Av artikkel 19 nummer 1 følger det at passasjerer skal gis valget mellom omruting og refusjon når en rutetransport forventes å bli innstilt. I aktuelle sak ble forhåndsbetalte bussreise innstilt uten at klager ble informert. Nor-Ways anførsel om at opplysningsplikten ble etterlevet ved å legge inn avviksmeldingen på egne hjemmesider 7. juli 2022, kan etter mindretallets syn ikke føre frem, da det fordrer at passasjerer selv må overvåke nettsidene for å undersøke om bussen vil gå som avtalt. Ved bestilling av reisen mottok klager ordrebekreftelse i e-post fra Nor-Way. Når transportør via salgsrutiner eller etter samtykke fra kunde sitter med nødvendig kontaklinformasjon, må dette generelt utlede strengere krav til varslingsplikt. Med kunnskap om klagers e-postadresse kunne Nor-Way enkelt informert klager direkte om innstillingen. Den ble foretatt en uke før reisen var oppsatt, hvilket ga tilstrekkelig tid til å informere passasjerer direkte.

Det følger videre av artikkel 19 nummer 4 at når en rutetransport blir innstilt, har passasjerene «rett til fortsatt reise, omruting eller refusjon». Mindretallet mener at bestemmelsen, sammenholdt med varslingsplikten i nummer 1, må forstås slik at forbruker kan kreve merutgifter til egen omruting erstattet når transportøren ikke overholder plikten til å tilby omruting. Når informasjonen om innstilling ikke formidles på en tilfredsstillende måte, kan dette by på vesentlig ulempe for den reisende og medføre

merutgifter, som her. De dokumenterte utgiftene til alternativ transport i dette tilfellet fremstår som rimelige og nødvendige. Mindretallet påpeker at erstatningen i nummer 2 fordrer at passasjeren velger refusjon framfor omruting og deretter søker om erstatning. Bestemmelsen er dermed ikke til hinder for at klager får hele omrutingskostnaden erstattet. Mindretallet mener etter dette at klager må gis medhold i kravet om dekning av alternativ reise.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Nor-way Bussekspress refunderer 1584 kroner til klager for de ubenyttede billettene, samt utbetaler kompensasjon på 792 kroner.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)