

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubrukt bussbillett som følge av at bussen ikke dukket opp.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01291

### Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett med Nor-Way Bussekspress for å reise fra Øvre Årdal skysstasjon til Lysaker stasjon med Valdresekspressen kl. 16.55 den 9. juli 2022. Billetten ble kjøpt den 6. juli 2022.

Klager anfører at bussen ikke dukket opp, og han sendte derfor inn krav om refusjon av billetten kl. 18.07 den 9. juli 2022.

Klager krever refusjon av 1024 kroner for den ubrukte billetten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det var gått et ras mellom Tyen og Årdal. Veien var sperret 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 tjenesteyters nettsider, samt omtalt i andre medier.

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

Det ble publisert en avviksmelding på tjenesteyters nettsider kl. 05.47 den 7. juli:  
«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

Link til reisegaranti: <https://www.nor-way.no/kontakt-oss/reisegaranti/>

Tjenesteyter kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt billett med Nor-Way Bussekspress for å reise fra Øvre Årdal skysstasjon til Lysaker stasjon med Valdresekspressen kl. 16.55 den 9. juli 2022. Bussen dukket imidlertid ikke opp, som følge av at veien var stengt etter et ras. Klager har fremsatt krav om refusjon av den ubrukte bussbilletten.

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. Nemnda bemerker at reisegarantien uansett ikke dekker refusjon av selve bussbilletten.

EU-forordning 181/2011 artikkel 19 har regler om passasjerens rettigheter ved forsinkelse eller innstilling. I henhold til artikkel 19 nummer 4 har passasjerer, dersom en rutetransport blir innstilt eller avgangen fra en bussholdeplass blir forsinket med mer enn 120 minutter, rett til fortsatt reise, omruting eller refusjon av billettprisen. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen eller innstillingen. Klager har fremsatt krav om refusjon av billettprisen. Nemnda anbefaler derfor at klager etter dette gis medhold i kravet om refusjon av den ubrukte billetten pålydende 1024 kroner.

Det følger også av forordningen artikkel 19 nummer 1 og nummer 2 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. 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 6. juli, dagen før raset, slik at informasjon om dette ikke var tilgjengelig for kjøper da han kjøpte billetten. Det ble ikke gitt noen valgmulighet for klager. Det er uklart for nemnda om ruten var innstilt i sin helhet, men Årdal skysstasjon må uansett regnes som en terminal etter forordningen artikkel 3 bokstav m, slik at klager også har krav på 50 % av billettprisen i kompensasjon, 512 kroner.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Nor-way Bussekspress refunderer 1024 kroner til klager for den ubrukte billetten, samt utbetaler kompensasjon på 512 kroner.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)