

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av innstilling. Krav om dekning utover reisegarantien.

Dato

20.08.2024

Saksnummer

2024-01275

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med shuttlebuss fra Sandefjord lufthavn til Torp stasjon, og deretter med tog fra Torp stasjon til Oslo S den 17. februar 2024.

Klager anfører at hun bestilte billetter til shuttlebuss og tog gjennom Vy-appen. Klager anfører at det var flere personer som stod ute og ventet på shuttlebussen, men at den aldri kom. Klager anfører at det kom en dame kl. 22:45 og sa at bussen stod fast, og at den dermed ikke kom seg til flyplassen. Klager anfører at de fikk beskjed om å ta drosje til togstasjonen, og at det var den eneste informasjonen de fikk. Klager anfører at hun satte seg i drosje med to andre reisende for å bli kjørt til togstasjonen, men at de ikke rakk toget som skulle gå kl. 22:51. Klager anfører at de da ble nødt til å ta drosje til Oslo S, og at det kostet 1450 kroner per person.

Klager anfører at tjenesteyter nekter å refundere med enn 550 kroner, selv om de innrømmer busshavari og har rapportert internt dårlig kommunikasjon til passasjerene.

I kommentar til tjenesteyters tilsva, anfører klager at dersom havariet kom på en tidligere avgang, burde det ikke vært mulig å kjøpe billett med shuttlebussen til avgangen klager hadde kjøpt billett til. Klager anfører at Vy Buss burde informert om at bussen ikke gikk og at reisende måtte ta drosje til togstasjonen idet de reisende kom ut og stilte seg i kø. Klager anfører at hun kjøpte billett for shuttlebuss og tog i samme app, og at hun anser Vy for å være ansvarlig for begge reisene.

Klager krever å få dekket 1450 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise med shuttlebuss S174 mellom Sandefjord lufthavn Torp og Torp stasjon 17. februar 2024. Ordinær avgang fra Torp lufthavn kl. 22:43.

Bussen dukket ikke opp på grunn av et busshavari på tidligere avgang.

Vy Buss har behandlet denne saken i henhold til deres reisevilkår. Derfor har Vy Buss refundert 550 kroner.

Det er ingen korrespondansegaranti mellom bussen og toget, og da Vy Buss ikke betjener togstrekningen, har de avslått kravet om refusjon for ytterligere utlegg til taxi.

Saken er behandlet i henhold til reisevilkår, og Vy Buss står fremdeles fast ved deres avgjørelse.

I tilsvaret til klagers kommentar, skriver Vy Buss at det er veldig beklagelig at det var mulig å bestille billett for avgangen. Vy Buss har behandlet saken i henhold til reisevilkårene da feilen har kommet fra deres side.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at shuttlebussen hun hadde planlagt å reise med fra Sandefjord lufthavn til Torp stasjon den 17. februar 2024 var innstilt, slik at klager mistet videre reise med tog fra Torp stasjon til Oslo S.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 4.2 at dersom Vy Buss ikke kan tilby alternativ transport ved kansellering, vil dokumenterte utlegg til alternativ transport bli refundert med inntil 550 kroner dersom den reisende blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under én time.

Vy Buss har oppgitt at bussen ikke dukket opp på grunn av et busshavari på tidligere avgang. Videre har både klager og Vy Buss oppgitt at klager har fått dekket 550 kroner i utlegg til drosje. Klager betalte imidlertid 1450 kroner for drosje fra Sandefjord lufthavn til Oslo, og hun krever å få dekket utgiften i sin helhet.

Nemnda legger til grunn at bussavgangen klager hadde planlagt å reise med ble innstilt som følge av busshavari på tidligere avgang. Etter nemndas syn skyldes innstillingen forhold innenfor Vy Buss' kontroll. I henhold til Vy Buss' reisegaranti, vil klager da ha krav på å få dekket inntil 550 kroner i utlegg til alternativ transport. I dette tilfellet har klager fått dekket 550 kroner til utgifter til drosje, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Nemnda bemerker for ordens skyld at transportavtalen mellom klager og Vy Buss gjaldt fra Sandefjord lufthavn til Torp stasjon. Vy Buss hadde således ikke noe ansvar for klagers videre reise fra Torp stasjon til Oslo.

Nemnda reiser imidlertid spørsmål om det er mulig for Vy å tydeliggjøre informasjonen om at det ikke er korrespondanse mellom bussen fra Torp lufthavn og toget, slik at reisende er klar over dette.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Irene Vabe (Ruter)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)