

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter som følge av forsinkelse.

Dato

28.05.2024

Saksnummer

2024-00288

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur/retur Sandvika – Notodden den 30. oktober 2023.

Klager anfører at både utreisen og hjemreisen ble forsinket med over en time hver vei. Klager anfører at dette skyldtes saktekjøring med bussene.

Klager krever refusjon av begge billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klageren hadde billetter for to ulike reiser med Vy express (VY1) 30. oktober 2023.

Reise 1 (med ordinær avgangs-/ankomsttid): Kongsberg knutepunkt (10:55) til Notodden skysstasjon (11:34). Den faktiske ankomsttiden på Notodden skysstasjon var kl. 12:24 (78 minutter forsinket).

Reise 2 (med ordinær avgangs-/ankomsttid): Notodden skysstasjon (15:00) til Lysaker stasjon (16:51). Den faktiske ankomsttiden på Lysaker stasjon var kl. 17:43 (52 minutter forsinket).

På reise 1 startet bussen rundt nær 60 minutter fra start på grunn av forsinkelser i tidligere vognløp. Forsinkelsene kom som følge av trafikk og kjøreforhold denne dagen.

På reise 2 startet bussen på tiden, men ble forsinket som følge av trafikk inn mot Oslo. Dette kan man se i bussens data hvorfor forsinkelsene smått blir større på vei fra Drammen og inn til Oslo i forbindelse med vær og ettermiddagstrafikk.

Klager har ikke fått medhold til refusjon av sine taxiutgifter eller billett for begge reisene da forsinkelsen har kommet som følge av forhold utenfor vår kontroll. I henhold til reisevilkårene har man ikke krav på refusjon i slike tilfellet, og man har heller ikke krav på refusjon av følgekostnader ved en forsinkelse. Vy Buss refunderer kun for alternativ transport på strekningen de betjener dersom Vy Buss er direkte ansvarlig for forsinkelsen.

Vy Buss står fast ved avgjørelsen om å ikke etterkomme krav om refusjon.

Nemnda bemerkar

Klager hadde billetter for reise tur/retur Sandvika stasjon - Notodden skysstasjon den 30. oktober 2023. Den første reisen bestod av tog fra Sandvika stasjon til Kongsberg stasjon, og buss fra Kongsberg knutepunkt til Notodden skysstasjon. Returen bestod av reise med buss fra Notodden skysstasjon til Lysaker stasjon, og tog fra Lysaker stasjon til Sandvika stasjon. Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillettene som følge av at reisene ble forsinket med over en time hver vei.

Vy Buss har oppgitt at bussen fra Kongsberg knutepunkt til Notodden skysstasjonen var 78 minutter forsinket som følge av trafikk og kjøreforhold den aktuelle dagen. Videre har Vy Buss oppgitt at buss fra Notodden skysstasjon til Lysaker stasjon senere samme dag var 52 minutter forsinket som følge av trafikk inn mot Oslo.

Det følger av informasjon på Vy Buss sine nettsider, under «Avbestilling og endring», at refusjon av bussbillett forutsetter at den reisende har kjøpt refunderbar billett, og at billetten avbestilles minimum én time før avgang. Nemnda er av den forståelse at klager i dette valgte å benytte seg av billettene han hadde kjøpt for reise tur/retur Sandvika – Notodden den aktuelle dagen.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, kan således ikke se at det er grunnlag for refusjon av billetten i henhold til reisevilkårene.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har rett på et prisavslag på grunn av forsinkelsene. Retten til prisavslag ved kontraktsbrudd følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper. Mindretallet fastsetter prisavslaget skjønnsmessig til 30 %. Det utgjør 36 kr for utreisen og 80 kr for returreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)