

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av kostnader i forbindelse med privat transport til ventende buss på annen holdeplass.

Dato

05.10.2023

Saksnummer

2023-01531

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun 43 minutter før avgang kjøpte billett med Vy Buss for å reise fra Moi til Stavanger den 19. april 2023. Klager anfører at bussen skulle gå fra Moi kl. 14.40, men da hun ankom holdeplassen kl. 14.30, viste appen at bussen allerede var passert. Klager anfører at bussjåføren ikke hadde fått melding fra Vy om at det var en passasjer som skulle med bussen fra Moi.

Klager anfører at Vys kundeservice ga beskjed om at Vy ville dekke dokumenterte utlegg til alternativ transport på opptil 825 kroner. Klager anfører at hun i utgangspunktet så på drosje som det eneste mulige alternativet, til tross for at det strider mot hennes og Vys ønske om miljøvennlig transport. Klager anfører at kundeservice foreslo en bedre løsning: At bussen ventet på Krossmoen holdeplass, og at hun ble kjørt til holdeplassen av en sjåfør som ville få godtgjørelse på opptil 825 kroner. Klager anfører at det var et tydelig vilkår for hennes aksept at sjåføren fikk dekket hele tjenesten han tilbød, også returen.

Klager anfører at hun har gitt den aktuelle sjåføren bilgodtgjørelse med passasjertillegg og en symbolsk erstatning for tapt arbeidsfortjeneste. Klager anfører at han måtte forlate våronna for å kjøre henne.

Til Vy Buss' tilsvaret understreker klager at det var kundeservice som kom med forslaget om at bussen ventet på Krossmoen holdeplass og at hun ble fraktet dit av privat sjåfør mot godtgjørelse på opptil 825 kroner. Klager understreker at det var et tydelig vilkår fra hennes side at sjåføren fikk dekket hele transportarbeidet, returen, passasjertillegg og tapt arbeidsfortjeneste. Klager anfører at når Vy kommer med et forslag om skyss

med personbil i stedet for å la bussen ta transportarbeidet, må Vy ta ansvar for hele transportarbeidet for personbilen.

Klager anfører at for Vy er nok kostnaden i kravet hennes lavere enn kostnadene som ville ha oppstått hvis bussen skulle ha kjørt frem og tilbake. Klager anfører at tjenesteyter ikke bestrider avtalen i tilsvaret, og den må derfor legges til grunn.

Klager anfører at Vy definerer passasjertillegg og tapt arbeidsfortjeneste som følgekostnader i henhold til paragraf 4.2. Klager anfører at dette avvises, men dersom det skulle anses for å høre inn under reglene om følgekostnader, må disse ha lavere prioritet enn avtalen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever dekket 328,83 kroner i bilgodtgjørelse, 36,70 kroner i passasjertillegg og 200 kroner i kompensasjon for tapt arbeidstid.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Vy190 den 19. april med avgang fra Moi kl. 14.40 til Krossmoen. Bussen kjørte forbi holdeplassen før rutetiden, og klager kom dermed ikke med bussen fra holdeplassen. Hun tok kontakt med kundesenteret som ordnet det slik at bussen skulle vente på henne på et senere stopp, og de henviste henne til å sende inn henvendelse om dekning av alternativ transport.

I henhold til Vy Buss' vilkår § 4.2 har klager rett til å få dekket dokumenterte utlegg for alternativ transport på opptil 825 kroner, da reisen var på mellom én og tre timer. Alternativ transport gjelder for strekningen Vy Buss betjener i henhold til den reisendes billett med Vy Buss. Dette er i klagers tilfelle reise mellom Moi og SUS.

Klager har i dette tilfellet valgt å benytte seg av privat transport, noe som gir rett til kjøregodtgjørelse. Kjøregodtgjørelse blir beregnet ut ifra statens sats for kjøregodtgjørelse, som ligger på 4,48 kroner per kilometer. I dette tilfellet er det 36,8 kilometer mellom holdeplassene klageren skulle reise. Det utgjør i henhold til statens sats 164,86 kroner i kjøregodtgjørelse. I tillegg til dette fikk også klager en verdikupong på 100 kroner som hun kan benytte neste gang hun skal reise.

I svar som klager mottok den 28. april har saksbehandleren etterspurt nødvendig informasjon som fullt navn, adresse og kontonummer for å utbetale beløpet hun har krav på å få. Dette har ikke klager besvart.

Klager ønsker i dette tilfellet å få dekket returreisen til sjåføren og merkostnader som passasjertillegg og tapt arbeidstid for personen som kjørte henne. I henhold til Vy Buss' vilkår er det kun reise på strekningen billetten gjelder for. Den gjelder ikke for returreise da den ikke har vært en del av reisen hvor forsinkelsen oppstod.

I henhold til Vy Buss' vilkår § 4.2 vil man ikke få dekket følgekostnader av forsinkelsen. Dermed har ikke klager krav på dekning av kostnader som passasjertillegg og tapt arbeidstid.

Da klager i henhold til Vy Buss' vilkår ikke har krav på følgekostnader i forbindelse med forsinkelse eller kjøregodtgjørelse for returreise, blir Vy Buss' avgjørelse stående.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med Vy Buss fra Moi til Stavanger kl. 14.40 den 19. april. Bussen kjørte forbi Moi før avgangstid slik at klager ikke fikk komme med bussen fra Moi. Klager kontaktet Vy Buss' kundeservice, som fikk bussen til å vente på henne på Krossmoen holdeplass, og klager ordnet med privat transport dit.

Det er ikke bestridt at klager har rett på erstatning i forbindelse med frakjøringen. Tvisten omhandler beløpets størrelse.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår § 4.2 kan passasjerer få dekket dokumenterte utlegg til alternativ transport ved en forsinkelse på mer enn 20 minutter dersom selskapet ikke kan tilby alternativ transport. Det fremgår imidlertid at følgeskader av forsinkelsen, som for eksempel at man ikke rekker en avtale, ikke dekkes.

Når det benyttes privat bil som alternativ transport slik som i dette tilfellet, er det statens sats for kjøregodtgjørelse som skal legges til grunn, jf. den nasjonale reisegarantiordningen. Nemnda legger til grunn at strekningen fra avreiseholdeplassen i Moi til Krossmoen er på 36,8 kilometer, og at klager derfor har rett på 164,86 kroner i kjøregodtgjørelse for denne, noe Vy Buss også har tilbudt klager.

Når det gjelder spørsmålet om klager har krav på å få dekket kjøregodtgjørelse for returen med bil, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas mindretall, bransjerepresentanten mener at det kun er reisestrekningen som fremgår av transportavtalen som kan kreves dekket, og ikke en eventuell returreise ved bruk av bil. Det vises til tidligere avgjørelse fra nemnda om dette, bl.a. KOLLKN-2022-1910.

Nemndsleder er i utgangspunktet enig med bransjerepresentanten i at det kun er reisestrekningen som fremgår av transportavtalen som kan kreves dekket. Nemndsleder finner imidlertid at klager i dette tilfellet også bør få dekket returreisen. Det vises til at det ble her direkte avtalt at bussen skulle vente på klager. I det så ligger det en forutsetning om at klager måtte handle raskt, og at eneste alternativ da var å få noen til å kjøre, og at det var påregnelig at sjåføren også måtte kjøre tilbake. I dette konkrete tilfellet bør da dette utlegget også erstattes.

Forbrukerrepresentantene mener at klager uansett har krav på å få dekket returreisen med bil, da dette må anses å være direkte utlegg ved alternativ transport, jf. reisevilkårene pkt. 4.2. Det er der ingen begrensning knyttet til at refusjonen gjelder kjøring kun en vei.

Etter dette er flertallet komme til at klager også bør få refusjon for kjøregodtgjørelse på returreisen, og at klager tilkjennes ytterligere 164,86.

Nemnda kan ikke se at reisegarantien gir rett på ytterligere refusjon eller erstatning ut over dette.

Hva gjelder kravet om dekning av passasjertillegg, returreisen sjåføren pådro seg og tapt arbeidstid for sjåføren, kan ikke nemnda se at dette dekkes av reisegarantien. Klager har imidlertid anført at det var et tydelig vilkår fra hennes side i samtalen med Vys kundeservice at dette ville bli dekket. Vy Buss har på sin side anført at klager ble henvist til å sende inn søknad om dekning av utgifter til alternativ transport. Nemnda finner det uklart hva som ble sagt mellom klager og Vy Buss på telefon og finner som følge av dette at denne delen av saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Denne delen av saken avvises derfor i henhold til transportklagenemndforskriften § 6-2 d.

Bransjerepresentant Asghar (Ruter) hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Vy Buss utbetaler kjøregodtgjørelse på 329,72 kroner til klager. For øvrig avvises saken. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)