

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet bussbillett som følge av forsinkelse.

Dato

19.06.2024

Saksnummer

2024-00929

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Mjøndalen E134 til Kongsberg knutepunkt den 2. februar 2024.

Klager anfører at han kjøpte billett i Vy-appen, uten å vite at bussen på daværende tidspunkt var forsinket. Klager anfører at Vy Buss visste om forsinkelsen, men at de valgte å ikke oppdatere appen med informasjon om forsinkelsen. Klager anfører at dette var svært misledende for kunder, og at billettkjøpet ble gjort under falske forutsetninger.

Klager anfører at dersom Vy Buss har kjennskap til forsinkelser, så er de ansvarlige for å formidle dette til kunden. Klager anfører at Vy Buss opplyser at bussen var forsinket med 18 minutter mellom Strand og Hagaløkka, men at den totale forsinkelsen var på 38 minutter, og at det da gjenstår 20 minutters forsinkelse som ikke er redegjort for. Klager anfører at forsinkelser på 20 minutter gir grunnlag for refusjon ifølge Vy Buss' nettsider. Klager anfører at da denne informasjonen ble gitt til Vy Buss' kundebehandler, endret vedkommende forklaring og sa at bussen ble forsinket andre steder.

I kommentar til tjenesteyters tilsva, anfører klager at Vy Buss innrømmer at bussen ankom Mjøndalen E134 38 minutter forsinket. Klager anfører at det i hans opprinnelige klagebrev fremkommer klart at Vy Buss' kundebehandler konstaterte at forsinkelsen mellom Strand og Hagaløkka resulterte i 18 minutters forsinkelse. Klager anfører at dersom man ser bort fra de 18 minuttene bussen var forsinket grunnet stor trafikk, gjenstår det 20 minutters forsinkelse som ikke er redegjort for. Klager anfører at han holder Vy buss ansvarlig for disse 20 minuttene. Klager anfører at Vy Buss' retningslinjer sier klart at dokumenterte utlegg til alternativ transport vil refunderes dersom man blir 20 minutter forsinket.

Klager krever refusjon av bussbilletten han ikke brukte.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise med VY1 (Vy express) mellom Mjøndalen E134 og Kongsberg knutepunkt fredag 2. februar 2024. Ordinær avgangstid fra Mjøndalen kl. 15:58. Faktisk avgangstid fra Mjøndalen var kl. 16:36 (38 minutter forsinket). 30 minutter forsinket ved ankomst på Kongsberg knutepunkt.

Forsinkelsen på avgangen kom som følge av stor trafikk ut av Oslo mellom holdeplassene Strand og Hagaløkka. Vy Buss anser dette som forhold utenfor deres kontroll. Det ble dessverre ikke sendt ut et varsel om forsinkelsen før kl. 16:33, men Vy Buss sine avganger kan spores via sanntidssporing på nett.

I henhold til reisevilkår refunderer ikke Vy Buss ubenyttet billett. Vy Buss dekker heller ikke for utgifter til alternativ transport dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor deres kontroll. Vy Buss står derfor fast på deres avgjørelse om å ikke etterkomme krav om refusjon av ubenyttet billett eller utgift til annen transport.

I svar på kommentar fra klager, skriver Vy Buss følgende:

Kundebehandler har som svar til klager fortalt at det oppstod en forsinkelse på 18 minutter mellom Strand og Hagaløkka - da det er på den strekningen den største delen av forsinkelsen har oppstått. Men det har i tillegg vært jevnt stor trafikk inn mot Drammen som også har vært med på å skape ytterligere forsinkelser. Vy Buss anser dette som forhold utenfor deres kontroll og står fortsatt fast ved deres avgjørelse. Bussens data er vedlagt i første tilsvaer.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av ubenyttet bussbillett som følge av at bussen han hadde planlagt å reise med fra Mjøndalen E134 til Kongsberg knutepunkt den 2. februar 2024 var forsinket.

Det følger av Vy Buss reisevilkår § 4.2 at ved forsinkelse, vil dokumenterte utlegg til alternativ transport refunderes på visse vilkår.

Vy Buss har dokumentert at bussen gikk fra Mjøndalen E134 38 minutter forsinket, og at den ankom Kongsberg knutepunkt 30 minutter forsinket. Videre har Vy Buss oppgitt at forsinkelsen skyldtes stor trafikk ut av Oslo mellom holdeplassene Strand og Hagaløkka, samt jevnt stor trafikk inn mot Drammen.

I sin klage til nemnda skriver klager at han krever å få refundert bussbilletten han ikke brukte, mens han i kommentar til tjenesteyters tilsvaer, skriver at han krever å få dekket utgifter til alternativ transport, herunder tog. Etter forespørsel fra nemnda, har

klager bekreftet at han krever å få refundert ubenyttet bussbillett. Klager har heller ikke fremlagt dokumentasjon på utgifter til alternativ transport.

Nemndas flertall, nemndsleder, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentanten fra Ruter, bemerker at reisetiden på strekningen er 34 minutter, og forsinkelse på 38 minutter må anses som vesentlig. Et vesentlig kontraktsbrudd gir rett på heving av transportavtalen. Det foreligger heller ingen dokumentasjon på årsaken til forsinkelsen. Flertallet mener derfor at klager har krav på refusjon av billettkostnaden ettersom han ikke reiste med bussen som følge av forsinkelsen.

Mindretallet, bransjerepresentanten fra NHO Transport, viser til at det følger av Vy Buss' reisevilkår § 1.1 at ubenyttet billett ikke refunderes. I dette tilfellet gikk bussen fra Mjøndalen E 134 til Kongsberg knutepunkt, men med en forsinkelse. Klager valgte selv å ikke benytte seg av billetten han hadde kjøpt, og mindretallet kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av billetten.

I tråd med flertallets vurdering har klager krav på refusjon av billettkostnaden.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)