

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av at bussen ble forsinket. Anført at det ikke ble informert om forsinkelsen.

### Dato

19.09.2022

### Saksnummer

2022-00800

### Tjenesteytere

Tide Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett for å reise med flybussen fra Torget til Bergen Lufthavn (driftet av Tide Buss AS) kl. 16.11 den 28. april 2022. Klager anfører at bussen var mer enn 20 minutter forsinket, og det ble ikke gitt noen informasjon. Klager anfører at alle andre busser kom i henhold til oppsatt rutetabell. Klager anfører at sanntidsinformasjon om trafikken fra Google Maps viste lite påvirkning av rushtrafikk, og det var ingenting som skulle tilsi en over 20 minutters forsinkelse.

Klager anfører at han endte opp med å måtte ta drosje, men han har ikke fått refusjon av drosjeutgiftene, og heller ikke refusjon av bussbilletten.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene pålydende 497 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tilbakemelding fra driftsavdelingen støtter tidligere uttalelser fra kundesenteret til klager.

Vedlagt GPS-sporing for aktuell bussavgang fra Flesland viser at det var i dette tidsrommet store uventede kødannelser i området rundt Kokstad. Man kan også se at resten av traséen ble berørt av dette.

Normal reisetid: 28 minutter

Den aktuelle turen: 54 minutter

Ettersom dette var en følgeforsinkelse grunnet uventede trafikale forhold som ligger utenfor tjenesteyters kontroll, opprettholdes tidligere kommunisert standpunkt i denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosjeutgifter som følge av at bussen han skulle ta fra Torget til Bergen Lufthavn den 28. april 2022 ble forsinket.

I henhold til Flybussens reisegaranti har passasjerer rett på refusjon av dokumenterte utlegg til alternativ transport dersom man blir mer enn 20 minutter forsinket. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, som blant annet uforutsette problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold (eksempelvis ulykker, kraftige kødannelser og veiarbeid). Tide Buss AS har vist til at det var store uventede kødannelser som forårsaket forsinkelsen i dette tilfellet. Nemnda er av den oppfatning at reisegarantien således ikke kommer til anvendelse. Klager har dermed ikke rett på refusjon av drosjeutgiftene.

Nemnda bemerker for øvrig at selskapet ikke har kommentert klagers anførsel om at det ikke ble informert om forsinkelsen. Nemnda bemerker at dette er uheldig og at selskapet lett kunne ha lagt ut informasjon om dette så snart selskapet ble klar over avviket.

Klager har ikke krevet refusjon av billettprisen. Forsinkelsen medførte at klager ikke fikk benyttet seg av tjenesten. Etter nemndas syn ble ikke transportavtalen oppfylt fra selskapets side. Det vises til at forsinkelsen var betydelig i henhold til den totale reisetiden, og at formålet med reisen til flyplassen ble forfeilet da bussen var så mye forsinket. Etter alminnelige kontraktsrettslige prinsipper vil klager da ha krav på tilbakebetaling av sitt vederlag. Det innebærer at selskapet ikke kan beholde forhåndsinnbetalt vederlag for tjenesten de ikke har levert. Årsaken til at avgangen ble forsinket antas kun å ha betydning for vurderingen av eventuelle erstatningskrav.

Tide er foreholdt at nemnda vurderer refusjon av billetten, men har ikke inngitt svar på dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis refusjon for kjøpt billett, og ellers ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

