

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at bussen nektet å ta med passasjer og hund.

Dato

12.04.2023

Saksnummer

2023-00089

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klagers datter hadde bestilt billett for faren sin for en reise fra Bergen busstasjon til Haukeli den 26. desember 2022. Reisen skulle gå med Skyss linje 930 fra Bergen busstasjon til Seljestad vektstasjon og videre med Haukeliekspressen fra Seljestad til Haukeli. Reisen ble kjøpt fra Nor-way Bussekspress.

Klagers datter anfører at faren reiste med hund og er en synlig syk mann. Klagers datter presiserer at hunden dog ikke er en servicehund. Klagers datter anfører at faren fikk komme om bord på 930-bussen med hunden, men at han ble avvist av sjåføren på Haukeliekspressen som følge av at han hadde med seg hund.

Klagers datter anfører at faren ble stående midt oppe på fjellet uten noen mulighet for å ta seg inn et sted. Klagers datter anfører at dette er ubegripelig all den tid faren hadde en gjennomgående billett. Klagers datter stiller spørsmål ved at det kan være tillatt å ta med hund på én buss, men ikke den neste.

Klagers datter anfører at faren måtte ta drosje hele veien fra Odda til Hovden, som var hans destinasjon, og at dette kostet 4800 kroner.

Klager anfører at situasjonen kunne ha vært unngått dersom det hadde vært gitt tydeligere informasjon, både skriftlig på forhånd og muntlig ved oppmøte, om at det var risiko for at passasjerer ikke fikk være med bussen videre fra Seljestad. Klager anfører at de gjorde det de kunne i forkant for å sikre passasjerer og hunden en sikker reise hjem. Klager anfører at datteren og broren fulgte faren og hunden helt inn på bussen og snakket med sjåføren. Klager anfører at dersom de hadde blitt orientert på en god måte i forkant, ville de ikke ha sent ham av gårde med bussen.

Klager krever at selskapet dekker drosjeregningen på 4800 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fremsatt krav om dekning av drosjereise fra Odda til Hovden ettersom hunden er nektet om bord på Haukeliekspressen fra Seljestad til Hovden.

Reiseruten klager bestilte består av en etappe med Skyss' rute 930, som er fylkeskommunal og har egne reisevilkår, mens andre del, fra Seljestad vektstasjon, gjennomføres av Haukeliekspressen, som er en rute hos Nor-Way Bussekspress.

Selskapet viser til at klagers kjøp av billett er gjort i Nor-way Bussekspress' nettbutikk. Når man ferdigstiller bestillingen sin, godtar man samtidig selskapets kjøpsvilkår. Selskapet kan ikke lastes for at klager ikke har gjort seg kjent med innholdet i selskapets leveransebetingelser før bestillingen ble ferdigstilt.

Selskapet viser til nasjonal befordringsvedtekt § 11 første setning og Samferdselsdepartementets rundskriv N-2/2016.

Selskapet har forståelse for at dette var en lei og uønsket situasjon for klagers far, men da selskapets kjøpsvilkår ble godkjent av klager ved kjøp, kan ikke selskapet imøtekomme ønsket om kompensasjon for alternativ transport.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at drosjeutgifter dekkes som følge av at klagers eksmann ble nektet ombordstigning med hund på Haukeliekspressen den 26. desember 2022.

Klager har anført at det ikke ble gitt tilstrekkelig tydelig informasjon, verken på forhånd eller av sjåføren på den første bussen, om at det var en risiko for at hunden ikke ville få være med videre.

Nemnda bemerker at når man kjøper en billett for en reise på nettet, er det viktig å lese nøye gjennom vilkårene som gjelder før man bekrefter bestillingen. Nemnda viser til at reglene angående dyr på bussen er lett tilgjengelige under «Reiseinfo» på Nor-way Bussekspress' nettsider. Her fremgår det at hovedregelen er at det ikke er tillatt med dyr om bord på selskapets ekspressbuss, med mindre det dreier seg om en førerhund, servicehund, polititjenestehund eller redningshund.

Klager har anført at de fikk manglende informasjon fra bussjåføren på den første etappen av reisen. Nemnda bemerker at den første bussetappen ble kjørt av Skyss, og at det dermed ikke var Nor-Ways representant som unnlot å fortelle klager at hunden ikke kunne bli med på ekspressbussen.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager gis medhold i kravet om at drosjeutgiftene dekkes.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)