

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ transport og erstatning som følge av at bussen ikke kjørte innom holdeplassen som avtalt.

### Dato

24.11.2022

### Saksnummer

2022-01910

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett for å reise med Vy Express fra Circle K i Nydalen, Ringsaker, til Dombås kl. 11.00 den 10. august 2022.

Klager anfører at planen var at sønnen, som hadde lånt bilen hans og som var i Trondheim, skulle plukke klager opp på Dombås, før de skulle feriere noen dager på en hytte i Romsdalen.

Klager anfører at han tok lokalbuss fra hjemstedet sitt i Ottestad og var fremme kl. 10.30 på holdeplassen for bussen. Klager anfører at han kikket på kartet for hvor bussen er og så at bussen var noe forsinket. Klager anfører at han kl. 10.57 mottok en SMS om at bussen var 20 minutter forsinket. Klager anfører at han så på kartet at bussen var innom siste holdeplass før Circle K ca. kl. 10.26, og han gjorde seg derfor klar for å bli plukket opp. Imidlertid dukket ikke bussen opp, og klager anfører at han igjen kikket på kartet da klokken var kl. 11.32. Klager anfører at bussen da hadde kjørt rett forbi avkjøringen fra E6 til hans holdeplass. Klager anfører at han ringte til Vy Express' kundesenter kl. 11.34, men han ble stående og vente i kø. Klager anfører at han ringte Vys kundesenter kl. 12.03, men også der ble han stående og vente i kø. Klager anfører at han da ringte hjem til sin andre sønn og fikk ham til å hente ham med bil. Klager anfører at han kl. 12.24 på nytt ringte til Vy Express, men igjen ble stående i kø, og han prøvde igjen kl. 13.19, men heller ikke denne gangen kom han igjennom.

Klager anfører at han da ringte sønnen sin for å informere om at han ikke kom til Dombås som avtalt og at sønnen måtte kjøre alene til den leide hytta i Romsdalen.

Klager anfører at da Vy Express ikke kunne nås, valgte han å låne bilen av samboeren sin og kjøre til Romsdalen for å ikke miste ytterligere tid. Klager anfører at han i bilen endelig fikk kontakt med kundesenteret, ca. kl. 14.30, og han fikk da sagt ifra om at han ikke ble plukket opp og at han hadde valgt å kjøre bil siden han ikke fikk kontakt med kundesenteret.

Klager anfører at han krever at Vy dekker kostnadene for bruk av bil begge veier Ottestad-Øvre Kleiva i Rauma kommune, samt tur-returreisen mellom hjemmet og avtalt henteplass.

Klager anfører at dette ikke er et krav om omfattes av vilkår om forsinkelse eller kansellering, men at dette er et avtalebrudd, da produktet ikke ble levert, og det da omfattes av kjøpsloven.

Klager krever refusjon av lokalbussbilletten på 26 kroner, kjøregodtgjørelse på 95,13 kroner og bompenger på 38 kroner i forbindelse med sønnens henting av ham på bussholdeplassen, kjøregodtgjørelse for tur-returreisen mellom Ottestad og Øvre Kleiva på 2224,56 kroner og bompenger i forbindelse med samme reise på 354 kroner. I tillegg krever klager 1100 kroner i erstatning for forsinkelsen og avtalebruddet.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager hadde forhåndskjøpt billett til 384 kroner fra Ringsaker (Nydal Circle K avkjøring 71) og til Dombås skysstterminal. Uheldigvis ble klageren forbi kjørt, da bussen ikke stoppet innom holdeplassen. Klager sendte inn klage til Vy Buss' kundesenter, hvor første saksbehandler valgte å refundere billetten.

Klager var ikke fornøyd med dette, og ny saksbehandler undersøkte saken nærmere. I henhold til reisevilkårene paragraf 4.2 skal Vy Buss refundere utlegg til alternativ transport dersom Vy Buss ikke kan tilby dette. I dette tilfellet har klager krav på refusjon av utgifter inntil 1100 kroner, da feilen ligger hos Vy Buss, og Vy Buss ikke kunne tilby alternativ transport.

Klager benyttet egen bil for å komme seg videre, og ny saksbehandler kom frem til at klageren hadde krav på kjøregodtgjørelse. Strekningen fra Nydal Circle K til Dombås skysstterminal er 204 kilometer lang. Dette er strekningen som reisevilkårene gjelder for.  $204 \text{ kilometer} \times 4,03 \text{ kroner (som er kjøregodtgjørelsen)} = 822,12 \text{ kroner}$ . Ettersom billetten allerede var refundert, trekkes dette fra, slik at regnestykket blir slik:  $822 - 384 = 438 \text{ kroner}$ . («Du har ikke krav på å få refundert billettutgifter dersom du får refundert utgifter til alternativ transport som nevnt i punkt 4.2.»)

Ny saksbehandler informerte klager 8. september at Vy Buss vil refundere ytterligere 438 kroner, da klager har krav på dette. Klager har svart på dette og ønsker i utgangspunktet mer i erstatning for utgifter knyttet til forbikjøringen, men Vy Buss ser ikke grunn til å refundere dette og viser til følgende: «Merk at du ikke vil få refundert

kostnader for følgeskader av forsinkelsen, som f.eks. at du ikke rekker en avtale eller lignende.» (Paragraf 4.2. refusjon av utgifter til alternativ transport).

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde billett med Vy Buss for å reise fra Ringsaker til Dovre kl. 11.00 den 10. august 2022. Bussjåføren kjørte forbi holdeplassen uten å plukke opp klager.

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

I henhold til Vy Buss' reisevilkår kan passasjerer ved kansellering og forsinkelser på mer enn 20 minutter ha rett på refusjon av utlegg til alternativ transport på opptil 1100 kroner. Imidlertid fremgår det også at dersom passasjerer får refundert utgifter til alternativ transport, har ikke passasjerer rett på refusjon av billettutgiften i tillegg.

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. Det er imidlertid kun reisestrekningen som fremgår av transportavtalen som kan kreves dekket. Nemnda legger til grunn at strekningen fra avreiseholdeplassen i Ringsaker til ankomstholdeplassen på Dombås er på 204 kilometer, og at klager derfor har rett på 822,12 kroner i kjøregodtgjørelse for denne. Da Vy Buss har oppgitt at bussbilletten allerede er refundert, trekkes denne imidlertid ifra, i henhold til reisegarantivilkårene, slik at det resterende beløpet klager har rett på, er 438,12 kroner. Nemnda kan ikke se at reisegarantien gir rett på ytterligere refusjon eller erstatning ut over dette.

Nemnda bemerker at utgiftene til reisen med lokalbussen til holdeplassen og utgiftene til returreisen fra Dombås er utgifter klager uansett ville hatt.

Hva gjelder den ekstra tur-returreisen fra og til holdeplassen med bil, har nemnda delt seg i et flertall og mindretall. Nemndsleder og bransjerepresentantene finner at denne utgiften må anses som en følgeskade, som ikke dekkes i henhold til reisevilkårene punkt 4.2.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at busspassasjerers rett til erstatning for tap som følge av forsinkelse vil følge av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor vedkommende kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e.

I foreliggende sak er det på det rene at avtalebruddet er innenfor Vy Express' kontroll. Videre må det etter mindretallets syn anses som påregnelig for Vy Express at noen passasjerer som reiser med buss til Dombås skal videre med et annet transportmiddel,

og at det kan påføre passasjerer utgifter når bussen ikke plukker dem opp som avtalt. Avtalebruddet gir etter dette rett til erstatning. Ettersom Vy Express ikke tilbød alternativ transport, anser mindretallet det som påregnelig at klager reiste til hytta med bil, og dermed fikk ekstrakostnader til kjøring begge veier.

Mindretallet mener derfor at klager har krav på å få kompensert tur-retur med ekstra bil.

For øvrig kan ikke nemnda se at det er grunnlag for ytterligere refusjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Vy Buss utbetaler totalt 438,12 kroner i kjøregodtgjørelse til klager. For øvrig gis ikke klager medhold.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)