

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til drosje. Forsinkelse medførte at klager mistet buss videre.

### Dato

19.09.2022

### Saksnummer

2022-00948

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for å reise med Vy Buss fra Oslo bussterminal til Skjelsvik knutepunkt og med Farte fra Skjelsvik knutepunkt til Buvollen den 18. mai 2022. Vy Buss' buss skulle ankomme Skjelsvik kl. 15.52, mens Fartes buss hadde avgang fra Skjelsvik kl. 16.02.

Klager anfører at som følge av en forsinkelse på strekningen fra Oslo bussterminal, ankom bussen Skjelsvik knutepunkt først kl. 16.32. Klager mistet således bussen videre til Bruvollen, og klager anfører at det ikke gikk flere busser til Buvollen den dagen. Klager bestilte drosje for å komme seg til Buvollen.

I klage til Vy Buss stiller klager seg kritisk til Vy Buss' forklaring om at det var en trafikkulykke som forårsaket forsinkelsen, og klager anfører blant annet at bussen allerede ble forsinket ved avgang selv om bussen var ute i god tid. Videre anfører klager at den oppsatte reisetiden for den aktuelle strekningen i utgangspunktet er svært urealistisk.

Klager krever refusjon av drosjeutgiftene pålydende 382 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde forhåndskjøpt en billett med Vy Buss' ekspressbuss fra Oslo bussterminal til Skjelsvik og videre reise med Farte til Buvollen. Klager rakk ikke bussen til Buvollen grunnet forsinkelse på Vy-bussen.

Ved å undersøke med avdelingen som drifter bussen har Vy Buss kommet fram til at forsinkelsen skyldes trafikale forhold utenfor Vy Buss' kontroll.

Det vises til Vy Buss' vilkår § 4.4:

«Du får ikke refusjon hvis du visste eller burde ha visst om forsinkelsen eller kanselleringen før du kjøpte billett. Du har heller ikke krav på refusjon dersom forsinkelsen eller kanselleringen skyldes forhold utenfor vår kontroll. Dette vil eksempelvis kunne omfatte uannonserte offentlig påbud og forbud, streik, ulykker, veiarbeid, naturkatastrofer og ekstraordinære og uforutsette værforhold (eksempelvis kraftig snøfall, ras, flom eller ekstraordinær glatt veibane).»

Ved bytte til lokalbuss er kjøper selv ansvarlig for å beregne tilstrekkelig tid for bytte mellom Vy Buss og lokale transportselskaper. Dette kommer fram i rutesøket mellom overgangene, hvor man kan gå inn og lese de ulike vilkårene. Videre blir det formidlet at det er ingen reisegaranti for slike gjennomgående reiser som inkluderer Vy Buss og lokale transportører. VY190, som klageren benyttet seg av, hadde flere tidligere avganger som kunne gitt en bedre overgangstid for videre reise.

Som det kommer fram i Vy Buss' reisevilkår § 4.4 er det ikke grunnlag for refusjon av alternativ transport eller bussbillett, da forsinkelsen skyldes trafikale forhold.

Vy Buss står derfor fast ved avgjørelsen om å ikke imøtekomme klagers krav om dekning av alternativ transport.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av drosjeutgifter på 382 kroner som følge av at bussen med Vy Buss fra Oslo bussterminal til Skjelsvik ble forsinket, slik at han mistet buss videre med annet selskap.

I henhold til Vy Buss' vilkår kan utgifter til alternativ transport kreves refundert på visse vilkår dersom bussen blir minst 20 minutter forsinket. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke hvis forsinkelsen eller kanselleringen skyldes forhold utenfor Vy Buss kontroll, som uannonserte offentlig påbud og forbud, streik, ulykker, veiarbeid, naturkatastrofer og ekstraordinære og uforutsette værforhold (eksempelvis kraftig snøfall, ras, flom eller ekstraordinær glatt veibane).

Reisegarantien gjelder ikke ved følgeskader som utgifter til videreforbindelse.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener derfor at klager ikke har krav på erstatning for kostnader til drosje fra Skjelsvik.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, påpeker at Vy Buss ikke har dokumentert at forsinkelsen skyldtes trafikale forhold. Reisegarantien gjelder dermed, men gir ikke erstatning for tapt videreforbindelse. Mindretallet mener likevel at det alminnelige obligasjonsrettslige prinsippet om kontrollansvar gir klager rett til erstatning for direkte tap som følge av forsinkelsen. Bussreisen var kjøpt sammenhengende i én avtale med

Vy Buss, og kostnaden knyttet til mistet forbindelse er dermed et direkte tap. Klager ville ikke rukket bussen videre hvis han hadde beregnet bedre overgangstid, ettersom forsinkelsen var på 40 minutter. Klager må dermed få drosjeutgiftene på 382 kroner erstattet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens.

### **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)