

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til taxi som følge av forsinket buss.

Dato

18.04.2018

Saksnummer

2018-00368

Tjenesteytere

Nettbuss Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager tok bussen fra Sjølyst til Fokserød 28. januar 2018 med avreise kl.15.20 og planlagt ankomst på Fokserød kl.16.40.

Klager skulle hjem til en familiemiddag kl.17.00 og hadde avtalt med sin søster at hun skulle plukke opp klager ved Fokserød kl.16.40.

På tidspunktet for opprinnelig ankomst på Fokserød befant bussen seg i Drammen. Bussjåføren ga da beskjed om at det var forventet en forsinkelse på 45 minutter pga. tett trafikk. Siden det ikke var mulig for klager å bli hentet etter kl.17.00 bestilte han en taxi da bussen var ved Tønsberg.

Etter klagers erfaring var trafikken ikke noe utover det vanlige. Klager viser videre til vedlagt oversikt fra Vegvesenet som viser normal trafikkavvikling den dagen. Det var også relativt gode vei og føreforhold for sesongen med tørr veibane, ingen nedbør og delvis overskyet vær. Klager viser her til vedlagt væroversikt fra YR.no.

Klagers oppfatning er at Nettbuss sine rutetider er misvisende siden selskapet ikke tar hensyn til rushtrafikk mellom Oslo og Asker, samt ved Drammensbroen. Særlig siden rushtrafikk er permanent fenomen mellom denne strekningen i dette tidsvinduet. Hadde klager på forhånd hatt kjennskap til at en forsinkelse måtte påregnes, hadde han benyttet seg av toget siden dette transportmiddelet ikke er befattet med akkurat denne utfordringen.

Klager krever derfor at Nettbuss refunderer utgiften til taxi på kr 206.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken viser Nettbuss til informasjonen som fremgår i Reisegarantien på selskapets nettside.

Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som offentlige påbud og forbud, streik og lignende, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold (f. eks. kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane), veiarbeid eller uforutsette problemer langs veien, og store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor grad. Den omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f. eks hvis du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.

Bussen ble forsinket underveis som følge av trafikale forhold på den aktuelle avgangen. Reisende har imidlertid reist med bussen han hadde billett for og har dermed heller ikke hatt utlegg for alternativ transport til transporten han hadde forhåndskjøpt.

Reisende sitt krav om dekt kostnad til taxi ved avstigning på Fokserød, fordi hans avtale om videre privat transport da var falt bort som følge av at bussen ankom senere enn forventet, er avslått da Reisegarantien uansett ikke dekker denne typen utlegg (=følgeskader). Reisende er informert om sine rettigheter via Reisegarantien som det linkes til i vilkårene han godkjenner ved kjøp av nettbillett.

På grunnlag av overnevnte kan ikke Nettbuss imøtekomme klagers krav om refusjon av utgift til drosje.

Nemnda bemerker

Klager tok bussen fra Sjølyst til Fokserød 28. januar 2018 med avreise kl.15.20 og planlagt ankomst på Fokserød kl.16.40. Bussen ble ca 45 minutter forsinket og klager krevet dekket utgifter til taxi med kr. 206.

Nettbuss har en reisegaranti som på visse vilkår dekker utgifter til alternativ transport ved forsinkelser.

Nemnda antar at reisegarantien i prinsippet omfatter en forsinkelse av den lengde det her er tale om.

Nettbuss hevder at reisegarantien ikke kommer til anvendelse og viser til følgende bestemmelse i garantien:

"Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll, slik som offentlige påbud og forbud, streik og lignende, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold (f. eks. kraftig snøfall, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane), veiarbeid eller uforutsette problemer langs veien, og store arrangementer eller andre trafikale forhold som berører kollektivtrafikken i stor

grad. Den omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen f. eks hvis du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang."

Nemnda viser til at følgeskader av forsinkelsen ikke omfattes av reisegarantien og kan ikke se at klager har krav på å få erstattet utgiftene til taxi.

Nemnda finner imidlertid grunn til å føye til at de trafikale forhold neppe var av en slik karakter at de kan likestilles med force majeure lignende forhold som nevnt ovenfor. Det er ikke er gitt opplysninger om spesielle større hendelser i trafikken som årsak til forsinkelsen, og går ut fra at det dreide seg om en forsinkelse som ofte oppstår på E-18.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)