

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av togbillett som følge av forsinkelse med buss grunnet trafikk.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01813

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter gjennom Vy for å reise med Vy Buss fra Tangen til Kristiansand rutebilstasjon og deretter videre med Go-Ahead Nordic fra Kristiansand stasjon til Sandnes Sentrum stasjon den 5. november 2021. Bussens avgangstid fra Tangen var satt til kl. 15.35, mens bussen skulle ankomme Kristiansand rutebilstasjon kl. 17.18. Toget videre hadde avgang kl. 18.00. Klager betalte totalt 1147 kroner for billettene, hvorav 659 kroner var for togbilletten.

Klager anfører at som følge av en feil med bussens lasteluke ble bussen først forsinket fra Tangen. Deretter ble bussen ytterligere forsinket underveis som følge av trafikk. Dette medførte at klager ikke rakk toget videre fra Kristiansand. Klager har videre anført at hun heller ikke fikk setet på bussen som hun hadde betalt ekstra for.

Klager har fått en verdikupong pålydende 250 kroner av Vy. Klager krever i tillegg refusjon av togbilletten hun tapte som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy har gått gjennom saken og står fortsatt fast ved avgjørelsen om å ikke refundere den reisende.

Bussen startet ti minutter forsinket fra Oslo Bussterminal på grunn av tekniske problemer med bussen, men resten av de totalt 52 minuttene som bussen var forsinket ved den reisendes destinasjon, ble forårsaket av trafikale forhold utenfor Vy Buss sin kontroll.

I Vys reisevilkår, under paragraf 4.4, om unntak fra retten til refusjon, står det blant annet: «Du har heller ikke krav på refusjon dersom forsinkelsen eller kanselleringen skyldes forhold utenfor vår kontroll».

På den aktuelle reisen måtte en forsinkelse forårsaket av Vy ha vært større enn 40 minutter for å gi grunnlag for refusjon. Refusjon i et slikt tilfelle vil kun blitt gitt for å dekke utgifter til alternativ transport. Vy refunderer ikke kostnader for følgeskader (i dette tilfellet den tapte togbilletten). Dette er opplyst under paragraf 4.2 i Vys reisevilkår.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med buss og tog fra Tangen til Sandnes den 5. november 2021. Bussen fra Tangen til Kristiansand ble forsinket, slik at klager ikke rakk togforbindelsen i Kristiansand.

Det fremgår av Vy Buss' reisevilkår punkt 4.2 at det ikke gis refusjon av følgeskader av en forsinkelse, som når passasjerer ikke rekker en avtale eller lignende.

Vy Buss har likevel gitt klager en verdikupong verdt 250 kroner.

Nemnda har samlet konkludert med at det ikke er grunnlag for kompensasjon, men har noe ulik begrunnelse.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at en slik forsinkelse ikke gir grunnlag for kompensasjon. Flertallet bemerker at reisen kun gjaldt reise med buss til Kristiansand. Flertallet mener alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper ikke kommer til anvendelse så lenge bransjestandarden for reisegaranti klart angir at slike følgeskader ikke dekkes. Det foreligger ikke her noen preseptorisk lovgivning på området. Flertallet finner uansett at følgeskadene ikke var påregnelige da det ikke var beregnet god nok tid mellom avgangene.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener 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 vedkommendes kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e. Det er på det rene at forsinkelsen er innenfor busselskapets kontroll.

Likevel må det etter mindretallets syn i denne saken anses som upåregnelig for busselskapet at passasjerer har hatt de utgiftene som kreves erstattet. Passasjerer har selv et ansvar for å beregne god tid mellom avgangene. Her er det snakk om en kort forsinkelse sammenlignet med for eksempel KOLLKN-2021-1084.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)
- Hege Sand (Ruter)
- Jofri Lunde (NHO Transport)