

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av ekstra utgifter i forbindelse med alternativ reise etter at bussavgang ble innstilt som følge av værforhold.

Dato

30.05.2023

Saksnummer

2023-00533

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billett via Nor-way Bussekspress for å reise fra Odda busstasjon til Lysaker stasjon via Seljestad vektstasjon den 29. januar 2022. Reisen fra Odda til Seljestad var med Skyss linje 930 kl. 12.00, mens reisen fra Seljestad til Lysaker var med Haukeliekspressen kl. 12.30. Klager betalte 741 kroner for reisen.

Klager anfører at han reiste med bussen fra Odda til Seljestad som planlagt. Haukeliekspressen snudde imidlertid ti minutter etter avgang fra Seljestad, som følge av værforholdene og fjellovergangen.

Klager måtte dermed finne en alternativ måte å komme seg til Oslo på. Han tok derfor buss fra Odda til Utne, båt fra Utne til Kvanndal, buss fra Kvanndal til Bergen sentrum, bybane fra Bergen sentrum til Flesland, fly fra Flesland til Gardermoen, tog fra Gardermoen til Oslo S og kollektiv fra Oslo S til Haslum.

Klager stiller seg kritisk til at sjåføren ikke fikk beskjed på forhånd, slik at klager ikke hadde trengt å aktivere bussbilletten i utgangspunktet. Klager anfører videre at det var snakk om helt vanlige forhold vinterstid over fjellet. Klager anfører at selskapet må kunne planlegge i forkant og melde ifra til passasjerene om at det er stor sannsynlighet for at veien blir stengt, slik at kundene kan finne alternativer, flytte billetten til en annen dato og så videre.

Klager anfører at selskapet vet at det skjer hvert år at veien stenges grunnet været, og klager stiller seg kritisk til at selskapet likevel ikke har noen refusjonsordning, varslingsystemer, muligheter for å flytte på billettene og så videre. Klager anfører at han ikke fikk noen beskjed om at det var mulig å bruke billetten på en annen dag.

Klager anfører at han mener at selskapet ikke kan ha samme vilkår på en billett som går fra Kristiansand til Oslo som de har på en billett mellom Haugesund og Oslo i dette tilfellet, da den siste strekningen er ekstremt mye mer værutsatt, og at dette er helt normalt når man krysser et fjell.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever at selskapet dekker utgiftene han pådro seg for å komme seg til Oslo, pålydende totalt 2315 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager er ikke tilfreds med kundebehandlingen etter bussavgang som snudde og ble kansellert like etter avgang fra Seljestad Vektstasjon den 29. januar 2023. Statens Vegvesen stengte fjellovergangen kl. 12.30 grunnet kraftig økning i vind og snøfall over Haukeli.

Selskapets kjøpsvilkår, som ble akseptert av klager ved bestilling av billett, er klare når det gjelder hva det gis erstatning for og hva som ikke erstattes ved en eventuell kansellering.

Det vises til reglene om reisegaranti:

«Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor vår/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 med kjøreveien
- Store arrangementer eller andre trafikale forhold/hendelser som berører kollektivtrafikken i stor grad
- Følgeskader av forsinkelsen, f.eks. ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.»

Når Statens Vegvesen stenger fjellovergangen grunnet værforhold, etterlever selskapet dette. Klager ønsker å få dekket reiseutgiftene og følgeskadene sine. Dette er blitt avslått, da det også er klart opplyst i selskapets kjøpsvilkår.

Selskapet står fast ved avslaget, da dette er forhold utenfor selskapets kontroll.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om at utgifter til alternativ transport dekkes som følge av innstilt bussavgang den 29. januar 2023. Nemnda er av den forståelse at klager ikke har fått refusjon av den opprinnelige bussbilletten.

I henhold til Nor-way Bussekspress' reisegaranti refunderes dokumenterte utlegg til drosje og/eller egen bil eller annen alternativ transport dersom passasjerene blir mer enn 20 minutter forsinket. Reisegarantien gjelder imidlertid ikke dersom innstillingen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll, som ekstraordinære værforhold, som kraftig snøforhold, ras, flom eller eksepsjonelt glatt veibane.

Nor-way Bussekspress har i dette tilfellet forklart at Statens vegvesen stengte fjellovergangen kl. 12.30 grunnet kraftig økning i vind og snøfall over Haukeli. Nemnda mener at dette må anses som forhold utenfor selskapets kontroll og at reisegarantien derfor ikke kommer til anvendelse. Klager har dermed ikke rett på dekning av utgiftene til alternativ transport i henhold til reisegarantien.

Nemnda er imidlertid av den oppfatning at distansen i dette tilfellet er på mer enn 250 kilometer, slik at EU-forordning 181/2011 artikkel 19 kommer til anvendelse, jf. artikkel 2 nummer 1. Det fremkommer av dokumentene at veien ble stengt 12.30 og at bussen fra Seljestad gikk 12.30. Nor-way Bussekspress hadde dermed ikke «rimelig grunn til å forvente» en innstilling, jf. artikkel 19 nummer 1. Klager har likevel krav på refusjon av billetten, jf. artikkel 19 nummer 4, siden turen ble innstilt.

Hva gjelder krav om erstatning for kostnader til alternativ transport, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at det følger av busspassasjerforordningen (EU) 181/2011 artikkel 19 nummer 4 at når en rutetransport blir innstilt, har passasjerene «rett til fortsatt reise, omruting eller refusjon». Mindretallet mener at bestemmelsen må forstås slik at forbruker kan kreve utgiftene til egen omruting erstattet når transportøren ikke overholder plikten til å tilby omruting. De dokumenterte utgiftene til alternativ transport i dette tilfellet fremstår som rimelige og nødvendige. Mindretallet påpeker at erstatningen i bestemmelsens nummer 2 fordrer at passasjerene velger refusjon framfor omruting og deretter søker om erstatning. Bestemmelsen er dermed ikke til hinder for at klager får hele omrutingskostnaden erstattet.

Mindretallet bemerker at Nor-ways reisegaranti er i strid med busspassasjerforordningen når det gjelder bussreiser over 250 kilometer, og at forordningen må gå foran ettersom den har tyngre rettskildemessig vekt.

Mindretallet mener etter dette at klager må gis medhold i kravet om dekning av alternativ reise.

Flertallet, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner ikke at forordningen gir krav på erstatning for egen omruting. Forordningen gir anvisning på at selskapet ved visse tilfeller skal tilby omruting. Etter flertallets syn må dette være omruting som selskapet

kan tilby, på tilsvarende reisevilkår. Når veien er stengt grunnet værforhold, var ikke omruting mulig.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Nor-way Bussekspress refunderer klagers ubrukte bussbillett. Dissens.

Nemndas representanter

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