

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om 550 kroner eller at utlegg til ekstra
togbillett blir dekket som følge av bussforsinkelse.

Dato

05.10.2023

Saksnummer

2023-01854

Tjenesteytere

Ruter

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen fra Storøya skole til Jernbanetorget kl. 13.10 den 23. mai 2023. Planlagt ankomst på Jernbanetorget var kl. 13.43. Klager hadde billett videre med toget fra Oslo S til Lillehammer, med avgang fra Oslo S kl. 14.02. Denne billetten kostet 205 kroner.

Bussen var imidlertid en halvtime forsinket ved avreise fra Storøya skole. Klager rakk dermed ikke avgangen fra Oslo S, og hun kjøpte derfor ny billett med toget til en avgang fra Skøyen stasjon kl. 14.24. Denne billetten kostet 379 kroner.

Klager anfører at da hun kontaktet kundeservice da hun så at bussen var ti minutter forsinket, fikk hun beskjed om at bussen hadde kjørt feil.

Klager krever 550 kroner som følge av at forsinkelsen var på over 20 minutter, eller at utgiftene til den nye togbilletten dekkes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I reisegarantien står det følgende: «Reisegarantien omfatter heller ikke følgeskader av forsinkelsen, for eksempel ved at du ikke rekker tannlegetime, forretningsavtale eller en flyavgang.»

Ruter dekker ikke togbilletten, fordi dette anses som en følgeskade av forsinkelsen.

Ruter står fast ved avgjørelsen om å gi klager avslag.

Nemnda bemerker

Bussen klager hadde tenkt til å ta fra Storøya til Jernbanetorget kl. 13.10 den 23. mai 2023, ble forsinket, slik at klager mistet togavgang fra Oslo S. Klager måtte kjøpe ny togbillett og har fremsatt krav om kompensasjon.

Det følger av Ruters reisegaranti at passasjerene ved forsinkelser på mer enn 20 minutter kan ha rett på å få dekket utgifter til alternativ transport. Garantien omfatter imidlertid ikke følgeskader som for eksempel at man «ikke rekker tannlege time, forretningsavtale eller en flyavgang».

I dette tilfellet mistet klager en togavgang videre med et annet selskap.

Nemndas mindretall, nemndsleder og representanten fra Vy kan ikke se at et slikt tap er dekningsmessig etter reisegarantien. Mindretallet kan heller ikke se at det er grunnlag for å konstatere uaktsomhet hos sjåføren, selv om han kjørte feil. Etter mindretallets syn ville ikke enhver feilkjøring være uaktsomt, det kreves at det er noe å bebreide sjåføren. Basert på sakens dokumenter er det ikke tilstrekkelig grunnlag for å konstatere uaktsomhet. Det er derfor ikke grunnlag for erstatning etter skadeserstatningsloven § 2-1.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og representanten fra Innlandet mener at uten andre opplysninger fra selskapet, må feilkjøring anses som uaktsomt fra sjåførens side, og det er dermed grunnlag for erstatning etter skl. § 2-1 om arbeidsgiveransvaret. Et slikt erstatningsansvar vil også dekke følgetapet, og flertallet anbefaler at klager gis medhold til dekning av den nye togbilletten hun måtte kjøpe, på 379 kroner.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at kostnadene på 379 kroner til ny togbillett erstattes. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)