

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billett eller en ny billett. Bussen ble forsinket som følge av ulykke, slik at klager mistet transport videre.

Dato

15.08.2022

Saksnummer

2022-00902

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med Nor-way Bussekspress for en reise fra Voss stasjon til Lillehammer skysstasjon den 15. mai 2022. Bussen skulle gå kl. 10.50 og ankomme Lillehammer skysstasjon kl. 17.58. Klager hadde togbillett med SJ NORD videre fra Lillehammer til Trondheim, med avgang fra Lillehammer stasjon kl. 20.20.

Klager anfører at hun var på busstoppet i Voss fra kl. 9 om morgenen og at bussen aldri dukket opp. Klager anfører at forsinkelsen er oppgitt å være på grunn av en ulykke, men da veien åpnet opp, tok bussen en annen vei og dukket ikke opp på Voss stasjon. Klager anfører at hun ringte selskapet flere ganger og aldri ble fortalt om den nye ruten eller når bussen ville dukke opp.

Klager anfører at hun ventet i mer enn seks timer uten å få noen informasjon. Klager anfører at hun spurte selskapet om de kunne endre reisedatoen, siden bussen ikke dukket opp, men hun fikk til svar at det ikke var deres problem og at hun måtte ta kontakt med forsikringsselskapet sitt. Klager anfører at hun ikke ble tilbudt overnatting, mat eller annet. Klager anfører at hun mistet togbilletten videre til Trondheim og overnattingen hun hadde bestilt der. Klager anfører at hun måtte kjøpe nye billetter til dagen etter for å komme seg til Trondheim.

Til selskapets tilsvar anfører klager at selskapet sier at kunden ikke har noen rettigheter med mindre hun hadde forutsett ulykken før hun kjøpte billetten og kjøpt forsikring. Klager anfører at hun ikke trenger å kjøpe forsikring med mindre hun ikke er sikker på om hun vil være der i tide eller ei. Klager anfører at alle transportregler gir kunden rett på assistanse dersom det oppstår forsinkelser, som mat, overnatting hvis nødvendig og en fleksibel billett. Klager anfører at det eneste hun har bedt om, er å få endre reisedatoen.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever refusjon av billetten eller en ny billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 15. mai ble veien E16 ved Seimsvatnet stengt i syv timer grunnet en dobbel dødsulykke der tre involverte biler blokkerte veien, og all trafikk ble omdirigert via Granvin på fylkesvei 79. Det ble lagt ut informasjon på selskapets nettsider for trafikkinformasjon så fort selskapet ble orientert om saken.

Det ble i dette tilfellet satt opp ekstra buss for å ivareta passasjerer som ble berørt på strekningen som man ikke kunne betjene grunnet stengt vei. Denne fikk ikke komme igjennom før veien var åpnet, og kunder ble plukket opp så snart det var mulig å betjene holdeplassene.

Nor-way Bussekspress har forståelse for at klager opplever dette som vanskelig, men ettersom forholdene ligger utenfor selskapets kontroll, kan ikke Nor-way Bussekspress imøtekomme klagers forespørsel.

Det vises til informasjon på nettsidene til Nor-way Bussekspress om når reisegarantien ikke gjelder:

«Når gjelder ikke reisegarantien?

Dersom du ikke har mulighet til å reise på grunn av sykdom gjelder ikke reisegarantien. Ved sykdom må du ta kontakt med eget forsikringsselskap. NOR-WAY kundeservice er behjelpelig med å sjekke om en billett er validert eller ikke, og gi en skriftlig bekreftelse på ubenyttet billett, som forsikringsselskaper noen ganger krever.

Reisegarantien gjelder ikke når det er 20 minutter eller mindre til neste avgang.

Dersom du visste eller burde ha visst om forsinkelsen eller kanselleringen før du kjøpte billett gjelder ikke garantien.

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.»

Klager ble informert om dette via telefon, og det var ikke avklart fra politiet når veien ville åpne opp igjen. Klager ble informert om at eventuelle refusjoner måtte tas på privat reiseforsikring.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av billett eller utstedelse av ny billett som følge av at bussen fra Voss til Lillehammer den 15. mai 2022 ble forsinket og ikke dukket opp. Klager hadde separat togbillett videre fra Lillehammer til Trondheim samme dag, og hun hadde bestilt overnatting i Trondheim.

I henhold til Nor-way Bussekspress' reisegarantiregler kan man på visse vilkår ha rett til refusjon av utgifter til alternativ transport dersom man blir mer enn 20 minutter forsinket, og rett til refusjon av overnattingskostnader dersom reisen er over tre timer og forsinkelsen medfører at man ikke kommer frem før dagen etter. Det følger imidlertid at reisegarantien ikke gjelder dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll, som blant annet veiarbeid eller uforutsette problemer med kjøreveien eller trafikale forhold/hendelser som berører kollektivtrafikken i stor grad. Videre fremgår det at følgeskader av forsinkelsen, som tannlegetimer, forretningsavtaler eller flyavganger, ikke dekkes.

I dette tilfellet har Nor-way Bussekspress forklart at forsinkelsen skyldes en dobbel dødsulykke som medførte at veien var blokkert og at all trafikk ble omdirigert. Selskapet har videre oppgitt at informasjon ble lagt ut på nettsidene deres så snart de ble orientert om saken. Nemnda kan således ikke se at reisegarantien gjelder i dette tilfellet.

Imidlertid fremgår det av EU-forordning 181/2011 artikkel 19 nummer 1 at dersom transportøren har rimelig grunn til å forvente at en rutetransport vil bli innstilt eller at avgangen fra en terminal vil bli forsinket med mer enn 120 minutter, skal passasjerer umiddelbart få valget mellom fortsatt reise eller omruting til bestemmelsesstedet og refusjon av billettprisen. Det følger videre av nummer 2 at dersom transportøren ikke tilbyr passasjerer et slikt valg, har passasjerer rett til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, i tillegg til refusjon av billettprisen. Selskapets henvisning til reisegarantien er således misvisende. Det skal også bemerkes at klager ville hatt krav på dekning av mat og drikke, jf. art. 21 i forordningen.

Nemnda mener at Nor-way Bussekspress i dette tilfellet, sett i lys av ulykkens alvorlighetsgrad og omfang, hadde rimelig grunn til å forvente at bussen ville bli innstilt eller forsinket med mer enn 120 minutter fra en terminal. Nemnda bemerker for ordens skyld at klagers avgangssted, Voss stasjon, må regnes som en terminal i forordningens forstand, jf. artikkel 3 bokstav m. Da klager ikke ble tilbudt valget som nevnt i artikkel 19 nummer 1, finner nemnda at klager har rett på full refusjon av billettprisen pålydende 676 kroner, i tillegg til erstatning tilsvarende 50 % av billettprisen, jf. artikkel 19 nummer 2.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Nor-way Bussekspress refunderer billettprisen pålydende 676 kroner og i tillegg utbetaler 338 kroner i erstatning til klager.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)