

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader, samt kompensasjon for tapt tid, på grunn av forsinket buss

Dato

19.11.2021

Saksnummer

2021-01290

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss og tog fra Kristiansand til Mo i Rana den 23. august 2021. Klager kjøpte billetten 8. august 2021. Klager forklarer at han skulle ta bussen fra Kristiansand til Oslo med opprinnelig avgangstid kl. 18:00 og opprinnelig ankomsttid kl. 22:18. Klager skulle reise videre med tog fra Oslo til Mo i Rana kl. 22:50, med ankomst kl. 14:28 dagen etter, den 24. august 2021.

Klager anfører at selskapet bestemte seg for å forsinke bussen fra Kristiansand med mer enn 1 time for å vente på en buss fra Stavanger. Videre anfører klager at da han ble informert om dette sa han ifra om at han skulle rekke et tog i Oslo kl. 22:50. Klager forklarer at svaret han fikk var at han måtte finne seg et hotell i Oslo, overnatte der og reise tidlig dagen etter. Klager anfører at han ble fortalt at han ville få alle utgiftene refundert, både for hotellet og at de ville endre klagers billett. Ingenting av dette skjedde.

Klager forklarer at han ble forlatt på gaten i Oslo etter midnatt med mye bagasje. Klager fant et hotell hvor han fikk sovet 3 timer. Han måtte ringe kundeservice fra tidlig på morgenen og finne veien til stasjonen. Klager forklarer at han ble nødt til å kjøpe en ny togbillett. Dette toget ble 1 time forsinket.

Klager krever følgende merkostnader refundert:

Hotell - kr. 2790

Ny togbillett - kr. 1354

Kompensasjon for tapt tid på mer enn 9 timer

Klager krever merkostnader og kompensasjon for tapt tid på grunn av forsinket buss refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss har forklart at dersom de ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering vil de refundere utgifter for alternativ transport i tråd med sine reisevilkår. Dersom forsinkelsen gjør at den reisende ikke ankommer for dagen etter, vil Vy Buss dekke utgifter til overnatting opp til kr. 800.

Det fremgår av Vy Buss sine reisevilkår punkt 4.2 følgende:

"Om vi ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til alternativ transport dersom du blir mer enn: 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kroner. På reiser over tre timer, og hvor forsinkelsen gjør at du ikke kommer frem før dagen etter, vil du få dekket overnattingsutgifter med inntil 800 kroner."

På bakgrunn av dette kan ikke Vy Buss se grunnlag for å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise med buss og tog fra Kristiansand til Mo i Rana den 23. august 2021. Bussen fra Kristiansand til Oslo ble forsinket, så klager rakk ikke togforbindelsen i Oslo, slik at han ble nødt til å booke seg inn på hotell og måtte kjøpe ny togbillett dagen etterpå.

Det fremgår av Vy Buss sine reisevilkår punkt 4.2 følgende:

"Om vi ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til alternativ transport dersom du blir mer enn: 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kroner.' På reiser over tre timer, og hvor forsinkelsen gjør at du ikke kommer frem før dagen etter, vil du få dekket overnattingsutgifter med inntil 800 kroner."

Vy Buss har i tråd med sine reisevilkår tilbudt klager kr. 800 for utlegg til hotell og kr. 1100 for ny togbillett.

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 Oslo. 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 2021-1084.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (SJ)