

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at flybussen ble innstilt uten at klager ble varslet om innstillingen.

Dato

04.11.2024

Saksnummer

2024-02076

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og medreisende skulle reise med flybuss fra Fredrikstad til Oslo lufthavn den 26. juni 2024 kl. 02:15, før de skulle reise videre med fly fra Oslo lufthavn til Malaga kl. 06:30.

Klager anfører at de ankom bussholdeplassen i god tid før avgang, cirka kl. 02:00. Klager anfører at det ikke kom noen buss, og at de heller ikke fikk beskjed på e-post eller i Vy-appen om at avgangen var innstilt. Klager anfører at han også forsøkte å ta kontakt med kundeservice på telefon og chat.

Klager anfører at neste buss kom kl. 03:15, og at bussjåføren ikke var orientert om at forrige avgang var innstilt. Klager anfører at de ble med til Fredrikstad sentralbanestasjon, hvor de måtte vente på ytterligere passasjerer. Klager anfører at han uttrykte sin bekymring ovenfor bussjåføren samt en ventende bussjåfør på sentralbanestasjonen om at klager og medreisende ikke ville rekke flyet sitt fra Oslo lufthavn kl. 06:30. Klager anfører at de fikk helt klare råd fra begge bussjåførene om at de burde ringe etter drosje snarest for å rekke flyet, og at Vy Buss ville dekke utgiftene for drosje. Klager anfører at de cirka kl. 03:30 valgte å følge rådet, og at de tok drosje fra busstasjonen i Fredrikstad, slik at de rakk flyet.

Klager anfører at det ble en meget ubehagelig opplevelse, som de gjerne skulle vært foruten. Klager anfører at det ikke er nok å henvise til annen transport i ettertid, at det spesielt på nattestid er lite annen transport tilgjengelig og at man i praksis har liten eller ingen mulighet til å komme tidsnok ved å velge annen transport med andre avgangstider.

I kommentar til tjenesteyters tilsvare i saken, anfører klager at han ikke godtar tilbudet fra Vy Buss. Klager anfører at det er gjort vesentlige feil av Vy Buss i saken, og at selskapet selv innrømmer at det ikke ble gitt beskjed til kunde på grunn av svikt i rutinene til Vy Buss. Klager anfører at Vy Buss ikke nevner noe om at det ble opplyst fra to av sjåførene deres at Vy Buss skulle dekke drosjeturen.

Klager krever å få dekket 4224 kroner i utgifter til drosje.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde forhåndskjøpt to billetter for reise med Flybussen FB12 fra Fredrikstad (Ørebekk øst) - Gardermoen (Oslo Lufthavn) den 26. juni 2024 med avgang kl. 02:15. Denne avgangen ble innstilt da sjåføren ikke møtte opp til skiftet sitt. Dette ble ikke oppdaget av Vy Buss' driftssentral før en stund etter at avgangstiden hadde passert. Varsling om innstillingen ble forsøkt sendt til klager, men dette lot seg ikke gjøre da sjåføren på avgang kl. 03:15 allerede hadde flyttet klager manuelt over på avgang kl. 03:15.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår punkt 4.2 vil Vy Buss refundere utgifter til alternativ transport eller de faktiske billettkostnadene dersom en ikke får benyttet billetten til destinasjon som følge av feil hos Vy Buss eller på kjøretøyet. På reiser mellom 1 og 3 timer der avgangen blir mer enn 40 minutter forsinket vil Vy Buss dekke utgiftene med inntil 825 kroner per reisende. Dette utgjør en totalsum på 1650 kroner.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår punkt 4.5 vil klager ikke ha krav på refusjon av de faktiske billettutgiftene dersom en får refundert utlegg til alternativ transport som nevnt i punkt 4.2.

Klager har fått tilbudet om å få sine ekstra utgifter på 1650 kroner refundert, men dette ble ikke godtatt av klager. Skulle klager ombestemme seg, kan klager gjenåpne saken hos Vy Buss ved å besvare den siste e-posten som ble sendt.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at flybussen han og medreisende hadde planlagt å reise med fra Fredrikstad til Oslo lufthavn den 26. juni 2024 ble innstilt uten at klager ble varslet om det.

Vy Buss har oppgitt at avgangen som klager og medreisende hadde planlagt å reise med ble innstilt da sjåføren ikke møtte opp til skiftet sitt. Dette ble ikke oppdaget av Vy Buss' driftssentral før en stund etter at avgangstiden hadde passert. Videre har Vy Buss oppgitt at varsling om innstillingen ble forsøkt sendt til klager, men at dette ikke lot seg gjøre da sjåføren på avgang kl. 03:15 allerede hadde flyttet klager manuelt over på avgang kl. 03:15.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 4.2 at dersom Vy Buss ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering, vil dokumenterte utlegg til alternativ transport refunderes med inntil 825 kroner dersom den reisende blir mer enn 40 minutter forsinket på reiser mellom én og tre timer.

Vy Buss har tilbudt klager refusjon på 825 kroner per reisende, totalt 1650 kroner. Klager betalte imidlertid 4224 kroner for drosje fra Fredrikstad til Oslo lufthavn, og han krever å få dekket utgiften i sin helhet.

Nemnda legger til grunn at bussavgangen klager og medreisende hadde planlagt å reise med ble innstilt som følge av at sjåføren ikke møtte opp til skiftet sitt. Etter nemndas syn skyldes innstillingen forhold innenfor Vy Buss' kontroll.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, mener dette er et avvik som reguleres av reisevilkårene. I henhold til Vy Buss' reisevilkår, vil klager da ha krav på å få dekket inntil 825 kroner i utlegg til alternativ transport. I dette tilfellet har klager fått tilbud om 825 kroner i refusjon per reisende, totalt 1650 kroner, og nemnda kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at busspassasjerers rett til erstatning for tap grunnet avvik ved bussreisen følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for avvik som ligger innenfor selskapets kontroll. Vy Buss sine garantivilkår begrenser ikke kontrollansvaret til selskapet.

Som utgangspunkt må man kunne forutsette at selskapet har ekstra personell dersom en sjåfør ikke dukker opp til skift, f.eks. ved sykdom. I foreliggende sak har selskapet ikke fremlagt noe ytterligere dokumentasjon på årsak til at sjåføren ikke dukket opp til skiftet sitt. Selskapet må i alle tilfeller uansett være nærmest til å bære kundens tap som følge av avviket.

Mindretallet mener etter dette at klager har krav på full dekning av utgiftene til drosje.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)