

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Forsinkelse

### Dato

12.06.2017

### Saksnummer

2017-00805

### Tjenesteytere

Unibuss

### Klager har i det vesentlige anført

Klager tok den 14. april 2017 Unibuss fra Oslo til Vinterkjær. Ved Rugtvedt begynte bussen å helle til den ene siden og sjåføren valgte derfor å rekvirere ny buss. Bussjåføren kunne imidlertid ikke opplyse passasjerene om når ny buss ville ankomme Rugtvedt. Klager tok derfor Nettbuss Ekspress til sitt bestemmelsested og ankom der 40 minutter forsinket, mot 1 - 1,5 timer forsinket om han hadde ventet på Lavprisekspressen.

Klager krever refusjon for billetten ha måtte kjøpe på Nettbuss Ekspress kr. 220,-

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Unibuss har gjort det de kan for å frakte sine kunder videre til bestemmelsesstedet innenfor rimelig tid. Videre transport som ikke er rekvirert av Unibuss dekkes ikke. På det aktuelle tidspunktet var det vanskelig for sjåføren å angi når ny buss ville være ved Rugtvedt. Uforutsette hendelser som dette er utenfor Unibuss' kontroll.

Unibuss anser saken som avsluttet fra sin side.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager tok buss fra Oslo i retning Sørlandet. Bussen havarerte ved Rugtvedt og det var uvisst når erstatningsbuss ville ankomme. Klager har opplyst at han ved å ta annen buss kom til bestemmelsesstedet 40 minutter forsinket, men bussen fra Unibuss etter selskapets opplysninger ble 1 til 1,5 timer forsinket.

Unibuss har begrunnet sitt avslag med at det dreide seg om en uforutsett hendelse utenfor deres kontroll og at de gjorde det de kunne med å skaffe alternativ transport. Tilsvaret til klagen er kort og nevner ikke noe om transportvilkår eller andre regler om erstatning/refusjon ved forsinkelse.

Etter nemndas syn bør klagen vurderes i forhold til den anbefalte bransjestandard om reisegaranti som er avtalt mellom Transportbedriftenes landsforbund og NHO Transport og Kollektivtransportforeningen. Det fremgår av reisegarantien at det ved forsinkelser av en viss varighet skal refunderes utgifter til drosje dersom alternativ transport ikke kan skaffes.

Hovedregelen er at reisegarantien alltid gjelder, men ikke dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll. Som eksempler på slike forhold er nevnt ekstraordinære værforhold eller naturbegivenheter, uforutsette problemer med kjøreveien og andre trafikale forhold, offentlige påbud og forbud, streik og lockout etc.

Etter nemndas syn kan et busshavari sammenlignes med de eksempler som er nevnt. Busselskapet er nærmest til å bære ansvaret for følger av tekniske feil og ved et busshavari.

Nemnda legger til grunn klagers opplysning om at forsinkelsen for passasjerene fra Unibuss fram til bestemmelsesstedet ble mellom 1 til 1,5 timer, Unibuss har ikke kommentert forsinkelsens lengde.

Unibuss rekvirerte ny buss, men kunne ikke si hvor lang tid det ville ta før bussen ville komme. Klager har opplyst at han tok Nettbuss ekspressen kl 12.40 og kom fram 40 min etter planlagt tid. Det må legges til grunn at det på det tidspunkt klager tok Nett bussen måtte regnes med en forsinkelse på minst en time.

Forsinkelsen omfattes da i utgangspunktet av reisegarantien uansett om den totale reisetid var på under eller over 3 timer, jf. reisestandarden.

Nemnda finner etter dette at det er grunnlag for å anbefale at klager får dekket utgifter til alternativ transport med 220 kroner.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Olav Grøttland (NSB)

Jofri Lunde (NHO Transport)