

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til alternativ transport som følge av at bussen kjørte én time før oppsatt rutetid.

### Dato

25.04.2024

### Saksnummer

2024-00032

### Tjenesteytere

FRAM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun skulle reise hjem til Lesja etter en helg i Ålesund, og at reisen bestod av buss fra Ålesund til Åndalsnes og videre med tog fra Åndalsnes til Dombås.

Klager anfører at togbilletten var kjøpt og betalt, men at hun ikke fikk til å kjøpe bussbillett på forhånd. Klager anfører at hun da tok utskrift av bussruten for buss 681, som var hentet ut fra reiseplanleggeren på frammr.no. Klager anfører at det tydelig stod at buss skulle gå fra Ålesund søndag 5. november kl. 11:55, og at den skulle være på Åndalsnes kl. 14:14. Klager anfører at toget videre hadde avgang kl. 15:24.

Klager anfører at bussen allerede hadde kjørt da hun kom til rutebilstasjonen i Ålesund. Klager anfører at bussen kjørte én time tidligere enn det som stod i bussruten. Klager anfører at hun i kiosken på rutebilstasjonen ble henvist til en sjåfør, som sa at bussen skulle gå kl. 11:55. Klager anfører at hun bare hadde en telefon å hjelpe seg med, at hun ringte kundesenteret, men at det var ikke betjent før mandag morgen.

Klager anfører at det på rutebilstasjonen hang oppslag som bekreftet det som stod på den bussruten klager hadde tatt utskrift av, men at det samtidig var en «digital tavle» der det stod at bussen skulle kjøre én time tidligere. Klager anfører at der stod også de andre bussene som gikk fra Ålesund den dagen, og klager kunne se at hun ikke ville komme seg hjem før dagen etter. Klager anfører at hun ikke hadde mulighet til å rekke toget. Klager anfører at det endte med at ektemannen hennes måtte kjøre 42 mil tur/retur fra Lesja for å hente klager. Klager anfører at bussruten ble skrevet ut på nytt etter hjemkomst og viser til denne.

Klager krever 1890 kroner i dekning av utgifter til alternativ transport.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Som FRAM skrev til klager ble oppdatert rutetabell i PDF-format lagt ut 23. oktober kl. 12:52. Rutesøk ble oppdatert 18. oktober, med ruteendringene fra mandag 30. oktober. I tillegg ble det gjort en liten oppdatering 31. oktober på grunn av noen småfeil.

FRAM mener derfor at både rutesøk og rutetabeller var oppdatert korrekt i forkant av denne saken.

### **Nemnda bemerker**

Klager skulle reise med buss fra Ålesund til Åndalsnes, og videre med tog fra Åndalsnes til Dombås den 5. november 2023. Klager hevder at buss 681 med avgang kl. 11:55 fra Ålesund rutebilstasjon kjørte én time tidligere enn det som stod oppført i bussruten, og hun har som følge av dette fremsatt krav om dekning av utgifter til alternativ transport.

I henhold til FRAMs reisegaranti, kan dokumenterte utlegg til alternativ transport dekkes på visse vilkår dersom bussen fra avgangsholdeplassen blir forsinket. Nemnda finner imidlertid at reisegarantien ikke er relevant grunnlag for erstatning i dette tilfellet, da reisegarantien kun omfatter forsinkelser i forhold til oppsatt rute. Spørsmålet i denne saken er om rutetabellen som buss 681 kjørte i henhold til, var gjeldende og tilgjengelig på FRAMs kommunikasjonskanaler.

FRAM har dokumentert at oppdatert rutetabell ble lagt ut 23. oktober 2023, og at rutesøk ble oppdatert 18. oktober, med ruteendringene gjeldende fra 30. oktober. Videre har FRAM fremlagt kopi av rutetabellen som ble lagt ut 23. oktober 2023. Det følger av rutetabellen at buss 681 på daværende tidspunkt hadde to avganger fra Ålesund rutebilstasjon på søndager, herunder kl. 06:20 og 10:45.

Nemnda har delt seg i et flertall og mindretall, både knyttet til om det er grunnlag for erstatning for utgifter til alternativ transport for strekningen Ålesund - Åndalsnes og erstatning for følgetapet for strekningen Åndalsnes - Lesja.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentant fra Innlandet fylkeskommune, mener det er sannsynlig at den gamle rutetabellen, i tillegg til den nye, fortsatt lå ute på FRAM sin hjemmeside. Dette skyldes at klager fikk hentet ut den gamle tabellen etter hjemkomst, den 6. november 2023. Forholdet reguleres ikke av reisegarantien, da bussen verken var kansellert eller forsinket. Flertallet mener imidlertid at FRAM må bære ansvaret for at reisende finner utdaterte rutetabeller på deres nettsider. Dermed mener flertallet at klager bør få erstattet utgifter til alternativ transport for bussen, altså strekningen Ålesund - Åndalsnes, med 1076 kroner. Mindretallet, nemndsleder og bransjerepresentanten fra Vy, bemerker at den reisende selv har ansvar for å finne riktige rutetider som er gjeldende på reisetidspunktet. Mindretallet finner det sannsynliggjort at både rutesøk og rutetabeller på FRAMs nettside

var oppdatert i god tid før klagers reise. Klager har anført at det på rutebilstasjonen hang oppslag som bekreftet det som stod på bussruten som hun hadde tatt utskrift av. Mindretallet finner imidlertid ikke å kunne legge avgjørende vekt på dette, da rutesøk og rutetabeller på FRAMs nettside var oppdatert med ny rutetabell, og dette er dokumentert for nemnda. Det er ingen tidsdokumentasjon på klagers utskrift av rutetabellen, som kan tidfeste når denne er skrevet ut. Antakelsen om at det har ligget ute både gamle og nye rutetabeller er etter mindretallets syn er ren spekulasjon uten grunnlag i den fremlagte dokumentasjonen.

Mindretallet kan etter dette ikke se at det foreligger grunnlag for å kunne anbefale erstatning av klagers utgifter til alternativ transport.

Når det gjelder erstatning for utgifter til reisen fra Åndalsnes til Lesja, mener forbrukerrepresentantene at busspassasjerers rett til erstatning for tap grunnet feilinformasjon følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor selskapets kontroll.

FRAM har ikke dokumentert at årsaken til at feil rute var tilgjengelig, lå utenfor selskapets kontroll. Videre må det etter mindretallets syn anses påregnelig for tjenestetilbyder at enkelte reisende med buss til Åndalsnes skal videre med tog, og at feilinformasjon om bussruter kan påføre passasjerer utgifter til ny transport til reisemålet. Mindretallet mener dermed at klager har krav på erstatning for kjøring Åndalsnes – Lesja, med 892 kroner.

Nemndas øvrige medlemmer mener at det ikke er grunnlag for å få dekket et slikt følgetap.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold i dekning av utgifter med 1076 kroner. Dissens.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Olav Grøttland (Vy)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)