

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til alternativ transport som følge av forsinkelse.

### Dato

28.10.2024

### Saksnummer

2024-02537

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo S til Ålesund den 9. august 2024. Opprinnelig reise bestod av tog med Vy fra Oslo S til Lillehammer stasjon, buss med Vy Buss fra Lillehammer skystasjon til Dombås skyssterminal, tog med SJ Nord fra Dombås stasjon til Åndalsnes stasjon og buss med FRAM fra Åndalsnes til Ålesund.

Klager anfører at bussen ankom Dombås forsinket kl. 20:28, og at han derfor ikke rakk toget som skulle gå kl. 20:15 til Åndalsnes. Klager anfører at det ikke var noe trafikk i løpet av bussturen og at de ikke måtte vente i kø noe sted. Klager anfører at han som følge av forsinkelsen måtte kjøpe ny bussbillett fra Dombås skyssterminal til Ålesund rutebilstasjon, med avgang 10. august kl. 03:29. Klager anfører at Vy Buss kun skal betale for den delen av reisen som var fra Dombås til Åndalsnes, og at klager selv skal betale for reisen fra Åndalsnes til Ålesund.

Klager krever å få dekket 359 kroner i utgifter til alternativ transport fra Dombås til Åndalsnes.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den aktuelle bussavgangen med Vy express VY710 ble 18 minutter forsinket fra Lillehammer skystasjon, og 35 minutter forsinket ved ankomst på Dombås skyssterminal.

Bussavgangen var fullsolgt fra Lillehammer (63 reisende), hvorav de fleste i likhet med klager, kom med toget RE10 fra Oslo. VY710 har korrespondanse med RE10 på Lillehammer, og venter derfor på toget ved forsinkelser. Toget ankom Lillehammer et par minutter forsinket.

Forsinkelsen fra Lillehammer med VY710 har Vy Buss konkludert med at kommer som følge av innsjekkingen av de 63 passasjerene. Vy Buss anser en slik forsinkelse som et resultat av forhold utenfor deres kontroll. Det gjør de fordi tiden det tar å sjekke inn passasjerer, og laste inn bagasje, kan variere betydelig. Forsinkelsen med toget har også påvirket bussens avgangstid.

Videre har bussen blitt ytterligere 17 minutter forsinket på veien.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår gir ikke denne forsinkelsen rett til refusjon. Vy Buss refunderer kun utgifter til alternativ transport dersom bussen er mer enn 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer, og Vy Buss ikke kan tilby alternativ transport. Det var ikke tilfelle i denne saken. Det er heller ingen korrespondansegaranti mellom Vy Buss sin buss og toget klager skulle videre med fra Dombås - noe som kommer frem av Vy Buss' overgangsregler.

På bakgrunn av reisevilkårene og overgangsreglene opprettholder Vy Buss deres beslutning om å avslå klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til alternativ transport fra Dombås til Åndalsnes som følge av at bussen han reiste med den 9. august 2024 fra Lillehammer ankom Dombås forsinket, slik at klager ikke rakk videre reise med tog fra Dombås til Åndalsnes.

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

Vy Buss har oppgitt at forsinkelsen skyldtes flere forhold. Det vises til at toget som bussen korresponderte med, ankom Lillehammer et par minutter forsinket, samt at innsjekking av 63 passasjerer tok tid. Videre ble bussen ytterligere forsinket på veien.

Nemnda finner at klager ikke har krav på å få dekket utgifter til alternativ transport. Det er fremlagt sanntidslogg, som viser at bussen kjørte fra Lillehammer 18 minutter forsinket, og at den ankom Dombås 35 minutter forsinket. En forsinkelse på 35 minutter på reiser mellom én og tre timer er ikke tilstrekkelig for å få dekket utgifter til alternativ transport i henhold til Vy Buss' vilkår. Det skal uansett bemerkes at refusjon for utgifter til alternativ transport, gjelder kun på den strekningen forsinkelsen er på. Refusjon som følge av at reisende kommer for sent frem og ikke rekker ny transport videre, omfattes ikke av reisegarantien.

Forbrukerrepresentantene, bemerker imidlertid at en forbruker kan ha krav på dekning av følgetap på grunnlag av ulovfestet kontrollansvar ved forsinkelse.

Forbrukerrepresentantene mener imidlertid at klager har beregnet for kort overgangstid til neste buss i dette tilfellet, og at erstatning derfor ikke tilkjennes.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)