

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til bussbilletter, samt godtgjørelse for mangelfull service og informasjon.

### Dato

13.05.2020

### Saksnummer

2020-00370

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt bussbillett fra Lom til Oslo den 4. januar 2020. Grunnet snøvær var Strynefjellet stengt og på avreisedagen mottok klager en tekstmelding fra Vy om at bussen ville kjøre om Romsdalen i stedet for Strynefjellet. Denne tekstmeldingen mottok klager tre timer før planlagt avgang fra Lom. Omkjøringen medførte at bussen ville gå fra Otta i stedet, men Vy opplyste ikke om når avreisetid fra Otta ville være. Klager opplyser om at Otta er over en times kjøring fra Lom.

Klager mottok tekstmeldingen fra Vy etter at eneste buss fra Lom til Otta hadde gått den dagen. Klager klarte likevel å komme seg til Otta. Klager påpeker at en omkjøring via Romsdalen trolig ville medføre forsinkelser. Klager hadde ingen informasjon om det nye avreisetidspunktet fra Otta, men sørget for å være på plass i Otta i god tid før det opprinnelige avreisetidspunktet fra Otta.

Klager ventet i over tre og en halv time i Otta uten at bussen dukket opp. Klager forsøkte å kontakte Vys kontakttelefon for bussreisende, men denne var stengt ettersom det var en lørdag. Klager kontaktet Vys kontakttelefon for tog, uten at de kunne hjelpe henne. Klager finner særlig den manglende/ikke-eksisterende informasjonen og servicen som særlig ille.

Klager har i etterkant av hendelsen forsøkt å undersøke om bussen i det hele tatt dukket opp i Otta denne dagen, uten å få et svar fra Vy. Klager viser til at det er usannsynlig at omkjøringen ville ta så mye tid som over tre og en halv time ifølge Google Maps.

Klager har i etterkant mottatt en voucher fra Vy som hun kan bruke senere. Klager er usikker på om hun vil bruke Vy igjen etter denne hendelsen, og at voucheren fra Vy derfor vil være lite nyttig.

Klager krever refusjon av utgiftene til billettene på kr 983, samt godtgjørelse for mangelfull service og informasjon.

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

Vy viser til at ved stengt fjell, forsøkes det å organisere alternativ transport etter beste evne. I de tilfeller Strynefjellet er stengt, vil bussen måtte kjøre om Romsdalen, noe den også gjorde den 4. januar 2020. Dette medfører store forsinkelser og det er vanskelig å estimere når bussen vil være på Otta. Vy har full forståelse for problemene dette medførte for klager.

Imidlertid gir ikke dette rett til refusjon av billetter. I tråd med Vys reisevilkår gis det ikke refusjon dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor deres kontroll. Et stengt fjell faller innunder denne kategorien.

De reisende som ikke valgte å reise som følge av stengt fjell og omkjøring har fått en verdikode som kompensasjon. Denne kan de bruke ved en senere anledning. Vy har i dette tilfellet vært løsningsorientert og tilbudt kompensasjon utover hva reisegarantien tilsier.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde bestilt bussbillett fra Lom til Oslo den 4. januar 2020.. Grunnet snøvær var Strynefjellet stengt på avreisedagen, og bussen måtte kjøre via Romsdalen. Dette fører normalt til store forsinkelser, slik at klager ikke fikk benyttet kjøpt billett.

I henhold til transportvilkårene gis ikke refusjon ved forsinkelser som ligger utenfor Vys kontroll. Stengt fjellovergang faller utenfor selskapets kontroll. Det var imidlertid en forsinkelse på minst 3,5 time på alternativ bussrute fra Otta. Klager fikk således ikke benyttet billetten. Passasjerer fikk ingen informasjon om når bussen kunne ventes på Otta.

Ved en forsinkelse over 120 min. skal passasjer få valget mellom å fortsette å reisen, alternativ reise eller refusjon etter EU-forordningen 181/2011 art. 19. Når passasjer ikke får dette valget skal de i tillegg få 50% av billett prisen i kompensasjon. Klager har ikke fått dette valget, og etter nemndas syn har hun krav på refusjon for billettprisen på kr. 983,-, samt kr. 491,5,-, totalt kr. 1475,50,-.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndeforskriften § 5-5 (5).

### **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektiv finner å kunne anbefale at klager gis medhold og får refusjon på totalt kr. 1475,50,-.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Hege Sand (Ruter)