

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av drosjeutgifter. Anført at det ikke ble informert om bytte av plattform for bussavgangen.

Dato

30.05.2023

Saksnummer

2023-00426

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Oslo til Drammen kl. 02.00 den 25. september 2022.

Klager anfører at han sto ved plattform A8, som det var oppført i appen at bussen skulle gå fra. Klager anfører at han imidlertid fikk beskjed av vakter kl. 02.00 om at bussen gikk fra en annen plattform, uten at dette var opplyst noe sted. Klager anfører at han sjekket kl. 01.58 hvor bussen skulle gå fra.

Klager anfører at endringen av plattform ikke var opplyst på nettet eller i appen, og skjermene ved den opprinnelige plattformen var svarte. Klager anfører at nattevakten gikk rundt og informerte, men kom til klager først da bussen hadde gått. Klager anfører at dette var siste buss hjem, og at hotell for én natt var dyrere enn å ta drosje hjem. Klager valgt derfor å ta drosje.

Klager anfører at vakten anbefalte ham å ta drosje og sende regningen til selskapet. Klager anfører at vakten mente at det var feil merket.

Klager anfører at han fulgte med på mobilen siden bussen ikke var der den skulle. Klager anfører at selv vakten ikke visste hvor bussen skulle gå fra først, og at vakten derfor måtte ringe noen og høre. Klager anfører at han ikke fant noen andre skjermer på baksiden der han satt, og at han ikke fant noen informasjon noe annet sted heller.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager krever dekning av drosjeutgiftene på 2170 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss har undersøkt den aktuelle avgangen og kan se at bussen har dratt til oppsatt avgangstid fra plattform B4. Her har sjåfør validert ti billetter.

Vy Buss oppfordrer alltid de reisende om å sjekke informasjonstavlene som finnes på området, da plattformnummeret kan endre seg. Denne informasjonen har stått tilgjengelig under reisedetaljene på avgangen på www.vy.no og i Vy-appen. Om natten når terminalbygget er stengt, vises tidene på fremsiden av terminalen (mot Schweigaards gate).

I henhold til reisevilkår §1.1 i kjøpsvilkårene er reisende selv ansvarlig for å møte opp på riktig holdeplass til riktig tid. Oppmøte på feil holdeplass gir ikke grunnlag for refusjon av billett, alternativ transport eller andre følgekostnader. I denne saken har Vy Buss valgt å gjøre et unntak og refundert billetten da selskapet kan se at billetten ble kjøpt tre minutter etter avgangstid.

Nemnda bemerkar

Klager har fremsatt krav om dekning av drosjeutgifter som følge av at bussen ikke dukket opp på opprinnelig annonsert plattform den 25. september 2022.

Utgangspunktet er at den reisende selv har ansvar for å møte opp på riktig plattform til riktig tid.

Klager har fremlagt skjermbilde som viser at det sto i appen fire minutter før avgang at bussen skulle gå fra plattform A8. Vy Buss har anført at bussen gikk fra plattform B4 og at dette var informert om på Vys nettsider og i Vy-appen. Det er ikke fremlagt noe dokumentasjon på dette, og nemnda kan ikke se at det har blitt gitt tilstrekkelig informasjon om plattformbytte i dette tilfellet. Det vises også til at vekter skal ha gått rundt og informert om bytte, noe som tilsier at den informasjonen ikke var tilgjengelig andre steder. Informasjonen fra vekter nådde imidlertid klager for sent.

I mangel av dokumentasjon på at det var lagt ut informasjon om bytte av plattform, finner nemnda at klager må gis medhold ut fra klagers dokumentasjon fra appen, og at han får refundert hele taxiregningen som følge av mangelfull informasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Hege Sand (Ruter)

Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)