

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til alternativ transport  
som følge av innstilling av reise med buss.

### Dato

19.05.2022

### Saksnummer

2022-00238

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Kambo til Trondheim via Oslo og Lillehammer, med avreise den 30. november 2021. Klager skulle reise med tog fra Kambo til Oslo og fra Oslo til Lillehammer og deretter ta buss til Trondheim. Klager bestilte reisen på vy.no og betalte 602 kroner totalt.

Kvelden før avreise fikk klager beskjed fra Vy Buss om at bussavgangen fra Lillehammer til Trondheim var kansellert. Klager anfører at han samme kveld ringte til Vy for å oppklare mulighetene i forbindelse med kanselleringen. Klager anfører at det kan synes som om kanselleringen kun gjaldt for en del av reisen og ikke hele reisen. Klager anfører at han ble rådet til å bestille en helt ny reise og at han fikk indikasjoner på at utgiftene til alternativ reise kunne bli dekket. Klager anfører at Vy Buss var stengt.

Klager bestilte så en ny reise samme kveld. Morgenen etter, den 30. november 2021, tok klager kontakt med Vy Buss per e-post. Klager har anført at han ville kansellere opprinnelig reise etter instruks fra Vys kundeservice kvelden før. Klager anfører at Vy Buss gikk med på å refundere reisekostnaden for den opprinnelige reisen, men deler av reisen kun i form av et gavekort. Klager anfører at de ikke ville refundere utgiftene til alternativ reise.

Klager anfører at utgangspunktet for klagen er at han mener at Vy Buss valgte å kansellere reisen og i henhold til sine egne bestemmelser må dekke ekstrasjuttene til alternativ transport i tillegg til å refundere hele reisekostnaden for den opprinnelige reisen. Slik klager ser det, må utgangspunktet for vurderingen av saken være Vys

reisevilkår. Klager viser til Vys reisevilkår punkt 2 og Vys reisegaranti. Klager viser i tillegg til Vy Buss' reisevilkår § 4.4.

Klager anfører at det i saken dreier det seg om kjøp av togbillett der deler av strekningen skal gjennomføres med buss. Klager anfører at det derfor påberopes som delvis uklart om reisevilkårene for buss gjelder i avtalen, all den tid det dreier seg om en togbillett og det ikke er tatt forbehold om dette i reisevilkårene som regulerer tog.

Klager anfører at det i reisevilkårene ikke er tatt forbehold om å sette opp alternativ transport der en eventuell innstilling skyldes forhold utenfor Vys kontroll, hvilket det er gjort ved forsinkelse, jf. Vys reisevilkår punkt 6 B bokstav b. Klager anfører at der avtalen er taus, må det som utgangspunkt sees hen til bakgrunnsretten. Klager anfører at da det her dreier seg om en transportavtale, vil dette falle på alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper. Klager viser til pakkereiseloven §§ 27 og 32. Klager anfører videre at det i bakgrunnsretten er anerkjent at en kontrakt helt eller delvis kan settes til side dersom kontrakten eller dens innhold hindres eller vanskeliggjøres av forhold som har karakter av force majeure. Klager anfører at force majeure reiser tre hovedproblemstillinger, som det går nærmere inn på i fremlagt dokumentasjon.

Klager anfører videre at han som utgangspunkt for subsumsjonen henviser til argumentene som ble benyttet i e-postkorrespondansen med Vy Buss. Klager anfører at det i e-posten sendt til Vy Buss 2. desember kl. 14.20 ble vist til bildedokumentasjon som skisserer en alternativ reisestrekning utenom det stengte partiet av E6, som var avgjørende for kanselleringen av reisen. Klager anfører at den alternative veien som blir skissert, går nærmest parallelt med strekningen hvor den stengte broen befant seg. Klager anfører at forandringen i reiserute ville ført til en økt reisestrekning på 4 km, fra 336 km til 340 km. Klager anfører at han mener at denne forandringen ville være så liten at force majeure ikke kan benyttes og unntaket fra pakkereiseloven § 27 ikke kan gjøres gjeldende.

Klager anfører at i avtaler der det dreier seg om forholdet mellom forbruker og næringsdrivende, vil de beste hensyn tale for å styrke forbrukervernet. Klager anfører at da avtalen i stor grad ikke gir opplysninger om omfanget av plikten Vy har til å oppfylle avtalen, taler forbrukerhensynet for at plikten ikke skal kunne settes til side der hindringen som foreligger kun med enkle midler kan unngås.

Klager anfører at han derfor mener at Vy Buss selv valgte å kansellere reisen og at det dermed ikke er anledning til å bruke unntaket og at Vy Buss dermed i sin helhet må dekke utgiftene til alternativ transport.

Klager krever refusjon av 847 kroner for utgiftene til nye billetter fra Kambo til Trondheim.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Vy har anført følgende:

Avvik oppstod i forbindelse med busstransport - ikke tog. Ubenyttede togbilletter er imidlertid refundert.

Vy Buss har anført følgende:

Den 29. november ble Stavå bru i Rennebu stengt for tunge kjøretøy. Dette gjorde det umulig for Vy Buss' ordinære busser på ruten VY710 å passere broen. Dette var en uforutsett hendelse som var utenfor Vy Buss' kontroll. Siden det var stor usikkerhet rundt varigheten på hindringen, ble det derfor bestemt at avgangene dagen etter skulle innstilles. Klageren hadde billett med VY710 fra Lillehammer med avgang kl. 11.50 den 30. november, og ble derfor rammet av innstilling.

Som klageren viser til, finnes det en vei som går parallelt forbi broen. Denne veien er ikke beregnet for tyngre kjøretøy, og det var derfor ikke praktisk mulig for Vy Buss' busser å bruke den veien som alternativ reiserute. Som oppgitt i Vy Buss' reisevilkår vil Vy Buss sette opp alternativ transport så langt det er praktisk mulig. Det var det ikke i dette tilfellet. Ettersom Vy Buss ikke lenger har hatt et tilbud på strekning, har Vy Buss derfor refundert billetten, og ser ikke grunn til å etterkomme kravet om refusjon av ekstrakostnader for ny reise. Som oppgitt i reisevilkårene refunderer Vy Buss kun utgifter til alternativ transport.

Vy Buss har ved innstillingen refundert bussbilletten fra Lillehammer til Trondheim, i tillegg til tilslutningsbilletten med tog fra Oslo S til Lillehammer. Klageren fikk også en verdikode tilsvarende reisen fra Kambo stasjon og Oslo S. Slik Vy Buss kan se, har Vys avdeling for tog valgt å refundere togbilletten mellom Kambo stasjon og Oslo S den 2. mars 2022.

### **Nemnda bemerker**

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers bussreise fra Lillehammer til Trondheim den 30. november 2021 ble kansellert av Vy Buss kvelden før avgang. Bakgrunnen for kanselleringen var at Stavå bru ble stengt for tunge kjøretøy dagen før klagers reise, og at det ikke var mulig for Vy Buss' ordinære busser på den aktuelle ruten å passere broen.

Basert på klagers opplysninger og tilsvarene fra Vy og Vy Buss i saken legger nemnda videre til grunn at klager har fått refundert de opprinnelige billettene fra Kambo til Trondheim via Oslo og Lillehammer.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av utgiftene til alternativ transport som følge av Vy Buss' kansellering.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår punkt 4.2 at dersom selskapet ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering, vil de refundere passasjerens dokumenterte utgifter til alternativ transport på visse vilkår. På reiser over tre timer vil opptil 1100 kroner kunne dekkes. Det følger imidlertid av punkt 4.4 at passasjerer ikke har rett på refusjon dersom forsinkelsen eller kanselleringen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll. Som eksempler på forhold utenfor selskapets kontroll nevnes uannonserte offentlige påbud og forbud, streik, ulykker, veiarbeid, naturkatastrofer og ekstraordinære uforutsette værforhold.

Da Stavå bru ble stengt for tunge kjøretøy dagen før klagers reise, og det ikke var mulig for Vy Buss' ordinære busser på den aktuelle ruten å passere broen, var dette utenfor selskapets kontroll, og nemnda er derfor av den oppfatning at unntaket fra retten til refusjon gjør seg gjeldende.

Klager har imidlertid anført at han fikk indikasjoner på telefon om at utgifter til alternativ transport ville bli dekket. Nemnda bemerker at klager selv har presisert at han snakket med Vy og ikke Vy Buss. Nemnda kan således ikke se at hva som ble sagt mellom Vys kundeservice og klager har betydning for Vy Buss' ansvar i saken.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon av utgifter til alternativ transport.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Steinar Backe (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Irene Vabe (Ruter)