

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter, transport til og fra Stavanger, daglige utgifter og hotellovernatting som følge av at buss til Preikestolen kjørte fra klager.

Dato

13.12.2022

Saksnummer

2022-01366

Tjenesteytere

Pulpit Rock Tours (Boreal)

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt Pulpit Rock-bussbillett fra Boreal Travel AS for å reise fra Byterminalen i Stavanger til Preikestolen og tilbake den 28. mai 2022. Avreise fra Byterminalen skulle være kl. 10.50. Klager anfører at det kom en buss ca. kl. 11.05, med sjåføren sa at bussen var full og at han ville si ifra til selskapet om problemet.

Klager anfører at det var flere passasjerer som sto og ventet og som ikke fikk være med bussen. Klager anfører at en kvinne ringte til selskapet og fikk beskjed om at hun ville bli ringt opp igjen. Klager anfører at selskapet imidlertid ikke ringte henne tilbake, og flere Boreal-busser kjørte forbi uten at sjåførene kunne hjelpe dem. Klager anfører at de ventet mer enn én time og ikke hadde tilstrekkelig tid til å dra til Preikestolen med andre transportmidler. Klager anfører at det eneste alternativet var drosje, men dette hadde de ikke råd til.

Klager anfører at hun reiste til Stavanger for å gå Preikestolen, og hun krever således at selskapet dekker utgiftene til transport til og fra Stavanger, hotellovernatting i Stavanger og 1350 kroner i daglige utgifter, i tillegg til at det gis refusjon av selve bussbilletten som hun ikke fikk brukt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Boreal Travel AS har på tross av anmodning og oppfordring ikke inngitt tilsvaret i saken.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at det er uheldig at Boreal Travel AS ikke har inngitt tilsvaret i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett pålydende 360 kroner, fergebillett fra Bergen til Stavanger pålydende 27 euro, bussbillett fra Stavanger til Harebakken pålydende 485 kroner, hotellovernatting pålydende 720 kroner og 1350 kroner i daglige utgifter som følge av at bussen hun skulle ta fra Byterminalen i Stavanger til Prekestolen den 28. mai 2022 kjørte fra henne.

I henhold til fraktvilkårene på nettsidene til Pulpit Rock Tours, punkt 14, plikter transportøren, dersom reisen blir kansellert, å ordne med videre transport for passasjerene innen rimelig tid. I tilfeller der slik transport ikke finner sted innen rimelig tid, har passasjerene rett til erstatning for direkte tap dersom transportøren har handlet uaktsomt. Da selskapet som nevnt ikke har inngitt tilsvarende svar i saken og heller ikke overfor klager har imøtegått påstanden om at bussen var fullbooket og at dette var årsaken til at den kjørte fra klager og reisefølget, mener nemnda at det må legges til grunn at selskapet har handlet uaktsomt i dette tilfellet. Klager har således rett på å få dekket det direkte tapet, som er bussbillettene.

Hva gjelder de indirekte tapene, transportutgiftene, daglige utgifter og hotellovernattingen, kan ikke nemnda se at disse dekkes av verken fraktvilkårene, den nasjonale reisegarantien eller EU-forordningen. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning av disse utgiftene på annet grunnlag.

Forbrukerrepresentantene vil imidlertid bemerke at busspassasjerers rett til erstatning for tap som følge av forsinkelse følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor vedkommende kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e. Uavhengig av om forsinkelsen var utenfor eller innenfor selskapets kontroll, kan ikke forbrukerrepresentantene se at det i denne saken er noen påregnelige utgifter klager har krav på å få dekket.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Boreal Travel AS refunderer klagers bussbilletter. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Ingvild Brennøden (Innlandet fylkeskommune)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)