

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Refusjon av alternativ transport grunnet forsinket buss

### Dato

13.11.2018

### Saksnummer

2018-02472

### Tjenesteytere

Nettbuss Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde planlagt å reise med Nettbuss fra Sandefjord til Oslo søndag 8. juli 2018 med avgang kl.17.06.

Bussen ble forsinket med to timer, og klager har opplyst at de kjøpte nye billetter med busselskapet Konkurrenten.no til totalt 800 kroner. Da klager kontaktet Nettbuss med krav om refusjon av de 800 kronene til alternativ transport, fikk klager beskjed om at de kun fikk billettene til 380 kroner fra Nettbuss refundert. Det ble videre opplyst av Nettbuss at forsinkelsen skyldtes trafikk og at det som utgangspunkt ikke ga rett til refusjon.

Klagers oppfatning av selskapets reisevilkår var at det var mulig å få refundert kostnaden til alternativ transport, altså 800 kroner og ikke 380 kroner som billettene til Nettbuss kostet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nettbuss kan ikke se at selskapets saksbehandler har tatt feil avgjørelse i denne

Forsinkelsen skyldtes trafikale forhold, noe som er unntatt fra retten til refusjon. I dette tilfellet ble det sendt varsling vedrørende forsinkelse.

Når kunden har valgt å benytte annen transport, må kunden selv hefte for kostnaden.

Nettbuss Travel AS kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle den 8. juli 2018 reise med Nettbuss fra Sandefjord til Oslo. Bussen ble ca to timer forsinket og klager krever dekket utgifter til alternativ transport med Konkurrenten.no tilsammen kr. 800. Klager har fått refundert kostnaden for den ubenyttede billetten fra Nettbuss, kr. 380.

Ifølge reisegarantien til Nettsbuss kan den reisende under visse vilkår få erstattet utgifter til alternativ transport ved forsinkelse.

Reisegarantien gjelder imidlertid ikke når forsinkelsen skyldes forhold som transportøren ikke har kontroll over.

Nettbuss har vist til at forsinkelsen skyldes trafikale forhold, men har ikke beskrevet dette nærmere. Nemnda finner det ikke nødvendig å ta stilling til om de trafikale forhold var av en slik art at reisegarantien ikke kommer til anvendelse da nemnda avgjør klagen på annet grunnlag.

Nemnda bemerker at klager har fått refundert utgiftene til ubenyttede billetter og har da uansett ikke krav på å få dekket utgifter til alternativ transport i tillegg, men eventuelt bare tilleggsutgiften.

Nemnda viser til at klager har dokumentert sitt krav med en billett fra Konkurrenten.no som gjaldt fra Telemarksporten til Oslo bussterminal. Avstanden mellom Telemarksporten og Fokserød, som var avreisested med Nettbuss, er ifølge Konkurrentens rutetabell 35 minutter. Billetten gjelder følgelig for en lengre reiseavstand og er tilsvarende dyrere.

Billettprisen fra Fokserød til Oslo antas å være på omtrent samme nivå for de to busselskapene. Klager har dermed ikke sannsynliggjort noe tap.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får dekket utgifter til alternativ transport.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Anne Austbø (leder)

Else Anette Grannes (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Kristin Aarre (Ruter)