

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av merkostnader. Anført manglende informasjon om at sykler ikke kunne være med bussen.

### Dato

15.03.2023

### Saksnummer

2022-02024

### Tjenesteytere

Vy

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og fire andre reisende skulle reise med to sykler og en vogn fra Larvik til Oslo den 18. juli 2022. Klager anfører at de søkte etter reise via Vy og fikk opp et alternativ med buss, som de kjøpte billetter til. Klager anfører at man på togavganger ikke får kjøpt plass til sykler, da dette er plassavhengig, men at det gis informasjon om dette før man kjøper billetter.

Klager anfører at for Vy Buss kom det derimot ikke opp noen informasjon om at sykler ikke kunne være med, selv om syklene var med i søket etter billetter. Klager anfører at de sjekket billetten få dager før reisen og ikke fant noen informasjon om at syklene var med. De ringte derfor til Vy og fikk beskjed om at sykler ikke kan være med på akkurat den avgangen. Klager anfører at det ikke kom opp noen informasjon om dette da de kjøpte billettene. Klager anfører at siden de søkte på en avgang for sykler, kunne de ikke vite at syklene ikke kunne være med. Klager anfører at denne informasjonen er godt gjemt og burde ha dukket opp før man kjøper billettene.

Klager anfører at Vy på telefon henviste dem til andre busselskaper, i stedet for å hjelpe dem med å finne en løsning. Klager anfører at dersom de ikke hadde funnet ut av dette i tide, hadde de stått på holdeplassen i Larvik med tre små barn på kvelden uten å komme seg hjem, og uten overnatting i Larvik. Klager anfører at dette kunne ha vært farlig. Klager anfører at de heldigvis fant en alternativ hjemreise med DFDS fra Frederikshavn til Oslo, men til 4066 kroner og uten lugar siden de bestilte så sent.

Klager anfører at dette ble en dyr og svært ubehagelig reise for dem med tre små barn. Klager anfører at de har bedt Vy om en beklagelse, at de retter opp søkesystemet sitt

slik at andre ikke opplever det samme, og at de refunderer merkostnadene dette har medført dem. Klager anfører at Vy hevder at informasjon om dette fremkommer, men at dette er feil. Klager anfører at Vy ba dem selv sjekke hvilke bussavganger som tar med sykkel, men dette mener klager er urimelig å be kunder om selv. Klager anfører at informasjonen burde ha kommet frem, slik den gjør for togavgangene.

Til Vys tilsvar anfører klager at skjermdumpen fra selskapet viser hvordan siden så ut per november 2022, og at siden så annerledes ut i mai 2022, da de kjøpte billettene. Klager anfører at det er flott at Vy har endret søkefunksjonen for å vise reisende at de ikke nødvendigvis kan ta med sykkel, men at dette ikke var synlig i mai 2022. Klager anfører at å hevde at informasjonen om sykkel som nå er synlig, også var synlig i mai, er feil. Klager anfører at det at Vy har rettet opp søkefunksjonen viser at de selv innser at søkefunksjonen var misvisende før. Klager anfører at det er skuffende at de ikke kan innrømme dette og prøver å bevise at de har rett ved å vise til hvordan siden ser ut etter at feilen er rettet.

Klager krever refusjon av merutgiftene til alternativ reise.

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

Vy har anført følgende:

Den 30. mai 2022 bestilte klager en reise fra Farriseidet ved Porsgrunn til Oslo. Reisen var med bussrute Vy 190 den 18. juli. Billettene ble avbestilt og refundert den 14. juli. Generelt er informasjon om sykkel og bagasje tilgjengelig på Vys hjemmeside.

Det er bestilt og bekreftet persontransport. Det er ikke inngått noen avtale om transport av sykkel eller spesialbagasje som da heller ikke fremkommer i reisedokumenter og kvittering. Om dette var tenkt medbragt på bestillingstidspunktet, kunne klager tatt kontakt med Vy etter bestilling for å forsikre seg om at bestilling var i tråd med ønsker og behov.

Vy anser klagers krav om dekning av utlegg til ferge fra Frederikshavn i Danmark til Oslo som avledet i forhold til busstransporten det her tale om – som kommer utenom hva Vy dekker.

Vy Buss har anført følgende:

Klageren har i denne saken forhåndskjøpt billetter fra Farriseidet til Oslo bussterminal. Inkludert i billetten er det to voksne billetter, en barnebillett (6-17 år) og to barn (0-5 år). Billettene ble kansellert fire dager før avreise. Da billettene ble bestilt med avbestillingsforsikring og billettene ble kansellert innenfor fristen for avbestilling, ble beløpet for billettene refundert i henhold til Vy Buss' vilkår.

Klager ønsker å få dekket merkostnadene av nye billetter de kjøpte. Selv om billetten er kjøpt gjennom Vy.no, er det vilkårene til Vy Buss kjøper må godkjenne før kjøp. I henhold til Vy Buss' vilkår punkt 1.1 gir forhåndskjøpt billett rett til reise. Billett må medbringes under hele reisen, og man er selv ansvarlig for at den ikke kommer på avveie. Man er selv ansvarlig for at man har valgt riktig reiserute, dato, avgangstid, billetttype og e-postadresse/telefonnummer ved kjøp av billetter. Man må også kunne vise gyldig legitimasjon for å dokumentere riktig kundekategori.

For å reise med sykkel må det legges inn under bestillingen. Muligheten for å legge til sykkel kommer opp under tilleggstjenester. For avgangen som ikke tillater sykler, kom det ikke opp som et valgalternativ under tilleggstjenester. Ved kjøp av sykkelbillett kommer det med i bestillingen på både kvittering og billett. Vedlagt i klagerens bestilling/billett er det ikke lagt til sykkel.

Punkt 1.1 i reisevilkårene viser at det er forhåndskjøpt billett som gir rett til reise, og at det er kundens ansvar at billetten er riktig. Da klager allerede har kansellert billetten før avgang, har klager ikke lenger forhåndskjøpt billett. I henhold til vilkårene har klager da ikke rett til å reise. Det er kun ved forhåndskjøpt billett man er dekket av reisevilkårene.

I henhold til Vy Buss' vilkår punkt 4.2 dekker Vy Buss kun merkostnader for alternativ transport om Vy Buss selv ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering. Dette vil si at Vy Buss kun dekker alternativ transport om Vy Buss' egen buss ikke kan kjøre strekningen billetten dekker. Avgangen klager hadde billett til før avbestilling, kjørte oppsatt rute og fullførte hele reisen. Dermed har ingen på avgangen hatt krav på alternativ transport i henhold til Vy Buss' vilkår.

Vy Buss står ikke ansvarlig for å dekke alternativ transport for reisende som medbringer bagasje som ikke er tillatt. Da kunden ikke hadde forhåndskjøpt billett ved reisens tidspunkt og selv har ansvar for at billett er gyldig, har klager i henhold til Vy Buss' vilkår punkt 1.1 (kjøpsvilkår) og 4.2 (refusjon av alternativ transport) ikke rett på refusjon av nye billetter. Dermed blir Vy Buss' avgjørelse om å ikke imøtekomme klagerens krav stående.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever refusjon av merutgifter til ny reise med DFDS fra Frederikshavn til Oslo (4066 kroner). På bakgrunn av tilsvarene fra Vy og Vy Buss legger nemnda til grunn at klager har fått refusjon av de opprinnelige billettene med Vy Buss pålydende 1140 kroner. Nemnda forstår det slik at som grunnlag for kravet har klager anført manglende informasjon fra Vy om at sykler ikke kunne medbringes på den aktuelle bussavgangen. Klager har også oppgitt at de hadde med seg barnevogn.

Nemnda er av den forståelse at dersom man inkluderer både barnevogn og sykler i søket på Vys nettsider, vil det kun komme opp informasjon i forbindelse med barnevogn for bussavgangene der plass til dette ikke er garantert. Nemnda viser til at klager selv har innsendt skjermbilder som viser at det ble gitt informasjon om barnevogn.

Nemnda bemerker at det kan virke uheldig at det ikke kommer opp spesifikk informasjon om sykler i tillegg i et slikt tilfelle.

Nemnda viser til at når man kjøper billett gjennom Vys app og nettsider, godtar man vilkårene som gjelder for reisen. Passasjeren har selv ansvaret for å lese gjennom all informasjon som gis før man gjennomfører bestillingen. Nemnda kan således ikke se at det foreligger erstatningsgrunnlag i dette tilfellet. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om refusjon av merutgiftene til nye billetter med DFDS.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)