

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av drosjeutgifter og nye bussbilletter.  
Anført mangel på informasjon om bestillingsrute.

### Dato

19.09.2022

### Saksnummer

2022-01000

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

Vy

### Klager har i det vesentlige anført

Om morgenen den 15. april 2022 kjøpte klager og en medreisende billetter via Vy-appen for å reise fra Austbygde til Lysaker stasjon via Mæl rasteplass og Notodden. De skulle reise med Farte med buss 209 fra Austbygde kl. 15.40 og videre med buss 185 fra Mæl rasteplass. Fra Notodden skysstasjon skulle de ta Vy Buss' ekspressbuss VY1 til Lysaker stasjon. De betalte totalt 800 kroner for disse billettene.

Klager anfører at de ankom bussholdeplassen for avreise fra Austbygde 40 minutter før avgang. Klager anfører at bussen aldri dukket opp, og de måtte etter hvert ringe etter drosje for å reise til Mæl rasteplass og kjøpe nye bussbilletter derfra for å komme seg frem til Lysaker stasjon samme dag. De betalte 602 kroner for drosjen og 712 kroner for de nye bussbillettene.

I klage til Vy / Vy Buss anfører klager at de ble informert av drosjesjåføren om at man vanligvis må ringe busselskapet på forhånd. Klager anfører at de aldri ble informert under bestillingsprosessen eller på billetten om at de måtte ringe busselskapet på forhånd for å gi beskjed om at de skulle være med bussen fra Austbygde. Klager anfører at de sjekket overalt for å finne informasjon om hvorfor bussen ikke kom, men de ikke kunne finne noen informasjon om dette noe sted. Videre anfører klager at Vy som selger av billetten er ansvarlig for å sørge for at passasjerene blir informert om slike spesielle vilkår. Klager anfører at hun forventer at såpass spesielle vilkår fremgår svært tydelig i appen eller på billetten.

Klager krever refusjon av de påløpte utgiftene til drosje pålydende 602 kroner og nye bussbilletter pålydende 712 kroner.

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

Vy har i det vesentlige anført følgende:

Vy ber om at denne saken settes på Vy Buss, da det ikke er noen togtransport involvert her. Vedkommende skulle også reise med kollektivselskapet Farte, som vel er tjenesteyter slik Vy ser det.

Vy Buss har ikke inngitt tilsvaret i saken. Overfor klager har Vy Buss vist til at det på nettsidene deres gis informasjon dersom det gjelder bestemte krav i forbindelse med kjøp av billett for Vy Buss' ekspressavganger.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder krav om refusjon av ny bussbillett og drosjeutgifter. Nemnda forstår det slik at som grunnlag for kravet har klager anført manglende informasjon fra Vy om at passasjerene må ringe på forhånd for å sikre seg transport fra Austbygde til Mæl rasteplass.

Nemnda bemerker at det kan virke uheldig at det ikke fremgår på billetten at passasjerene må huske å ringe på forhånd for å sikre seg transport fra Austbygde til Mæl rasteplass.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, bemerker at det fremkommer informasjon om dette når man søker etter reisealternativer i Vy-appen. Ved kjøp av billett, dukker det opp et i-ikon som oppfordrer til videre lesning, og man kan her lese at rute 209 er en bestillingsrute og at man må ringe et bestemt telefonnummer én time før avgang.

Flertallet viser til at når man kjøper billett gjennom Vys app og nettsider, godtar man vilkårene som gjelder for reisen. Passasjerene har selv ansvaret for å lese gjennom informasjonen som gis før man gjennomfører bestillingen. Flertallet kan således ikke se at det foreligger erstatningsgrunnlag i dette tilfellet. Flertallet kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, kan ikke se at det er relevant å vektlegge informasjon innhentet fra appen i etterkant av bestillingstidspunktet. Mindretallet legger til grunn at klagerne ikke fikk informasjon om at bussen var en bestillingsrute, da Vy Buss ikke har dokumentert noe annet. Vilåret om å ringe etter bussen tilla klagerne en aktivitetsplikt for å få benytte en reise de hadde kjøpt billett til. Et slikt vilkår fremstår som relativt uvanlig der passasjerene allerede har inngått en transportavtale, og burde vært opplyst klart og tydelig om. Bussturen Austbygde-Mæl ble ikke levert i henhold til avtalen, og klagerne har krav på erstatning for kostnader til alternativ reise, jf. reisevilkårene § 4.2. Reisegarantien gjelder ikke for videreforbindelser. Mindretallet

mener likevel at det alminnelige obligasjonsrettslige prinsippet om kontrollansvar gir klagerne rett til erstatning for direkte tap som følge av forsinkelsen. Bussreisen var kjøpt sammenhengende i én avtale med Vy Buss, og kostnadene knyttet til mistet forbindelse er dermed et direkte tap. Klagerne må dermed få kostnadene til drosje og nye bussbilletter erstattet, til sammen 1 314 kroner.

**Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Dissens

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Ingvild Brennodden (Innlandet fylkeskommune)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)