

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett og dekning av utgifter til drosje som følge av innstilling på grunn av svikt hos bussoperatør.

### Dato

04.11.2024

### Saksnummer

2024-02440

### Tjenesteytere

FRAM

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Fannefjordtunnelen til Åndalsnes stasjon den 16. juni 2024.

Klager anfører at bussen ikke kom. Klager anfører at det stod at bussen var i rute, og at det ikke ble gitt beskjed om at bussen var innstilt. Klager anfører at han ankom bussholdeplassen 15 minutter før bussen skulle komme, og at han ventet i over en time etter at den skulle ha vært der. Klager anfører at han måtte ta drosje for å komme seg på jobb.

Klager krever å få refundert enkeltbillett, samt dekket 2993 kroner i utgifter til drosje.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har her strukket seg i forhold til satsene som de opererer med ved reisegaranti. Da reiser mellom Fannefjordstunnelen og Øran Øst er reise under tre timer, og dermed skulle klager egentlig kun ha blitt refundert maks 825 kroner.

<https://frammr.no/hjelp-og-kontakt/reisegaranti/>

«Om vi ikkje kan tilby deg alternativ transport, vil vi refundere dokumenterte utlegg til drosje, eigen bil eller anna alternativ transport, dersom bussen på avgangshaldeplassen blir meir enn:

20 minutt forseinka på reiser under 1 time. Vi refunderer inntil 550 kroner.

40 minutt forseinka på reiser mellom 1 og 3 timar. Vi refunderer inntil 825 kroner.

60 minutt forseinka på reiser over 3 timar. Vi refunderer inntil 1100 kroner.

Refusjon gjeld berre kilometergodtgjersle. Refusjonen dekkjer ikkje bompengar, parkering eller utgifter til leigebil. Dersom fleire reiser saman, er det berre føraren som kan sende inn krav om refusjon.»

Som det kommer fram i vedlagt fil, på side 10, var dette en intern svikt hos operatøren Veøy som gjorde at turen ikke ble kjørt mellom Molde - Søsnes, men kjørt fra Åfarnes til Åndalsnes. Vedlagt ligger GPS-sporingen av turen.

FRAM har ingen flere kommentarer utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av enkeltbillett og dekning av utgifter til drosje som følge av at bussen han hadde planlagt å reise med fra Fannefjordtunnelen til Åndalsnes stasjon den 16. juni 2024 ikke gikk.

Det følger av FRAMs reisegaranti at dersom det oppstår forsinkelser eller annet avvik i kollektivtilbudet, vil dokumenterte utlegg til drosje refunderes med inntil 825 kroner dersom bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 40 minutter forsinket på reiser mellom én og tre timer.

FRAM har oppgitt at en intern svikt hos operatøren Veøy medførte at turen ikke ble kjørt mellom Molde og Søsnes, men kjørt fra Åfarnes til Åndalsnes. Videre fremgår det av sakens dokumenter at klager har fått refundert utgifter til drosje med 1100 kroner i henhold til reisegarantien. Klager har imidlertid ikke godtatt dette tilbudet, og krever full refusjon av utgifter til drosje, pålydende 2993 kroner.

Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndsleder, finner at det må anses som et avvik i FRAMs kollektivtilbud at bussen ikke kjørte planlagt rute, og reisegarantien kommer således til anvendelse. Klager har i dette tilfellet fått utbetalt mer enn det han har krav på i henhold til reisegarantien, og flertallet kan ikke se at klager har krav på ytterligere erstatning.

Etter flertallets syn er det heller ikke grunnlag for refusjon av enkeltbilletten ettersom klager har fått refundert utgifter til drosje i henhold til reisegarantien.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på refusjon av bussbilletten. Det er et grunnleggende kontraktsrettslig prinsipp at manglende levering av tjenesten gir grunnlag for heving av avtalen, uavhengig av årsaken til avviket.

Når det gjelder refusjon for utlegget til drosje bemerker forbrukerrepresentantene at skadeserstatningsloven § 2-1 (arbeidsgiveransvaret) kan gi grunnlag for erstatning av tapet, dersom den «interne kommunikasjonssvikten» som forårsaket avviket skyldtes uaktsomhet hos selskapet. Det er imidlertid ikke holdepunkter i saken for å vurdere om en eller flere representanter for selskapet har handlet uaktsomt.

Forbrukerrepresentantene mener dermed at nemnda ikke har nok informasjon til å ta stilling til dette kravet.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold. Dissens.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Paula Martine Nyhus (Forbrukerrådet)