

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til drosje som følge av at bussen var forsinket.

Dato

14.05.2024

Saksnummer

2023-03825

Tjenesteytere

FRAM

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Vartdal helsetun til Oslo bussterminal den 2. oktober 2023, med bussbytte på Moa trafikkterminal.

Klager anfører at han bestilte billett på Vy sin hjemmeside, hvor det stod at han skulle ta buss fra Vartdal helsetun kl. 21:17, at bussen skulle være på Moa trafikkterminal kl. 22:10 og at VY148 skulle gå derifra kl. 22:20. Klager anfører at han bare kunne betale for deler av reisen, og at det stod at han måtte kjøpte lokalbillett fra Vartdal til Moa. Klager anfører at han kjøpte honnørbillett i appen til FRAM. Klager anfører at han ikke har kvittering for billetten, og at han har slettet appen ettersom som den ble utdatert bare noen dager senere.

Klager anfører at bussen kom kl. 21:31, og at de ankom Festøy fergekai kl. 21:40, akkurat da ferga gikk. Klager anfører at han sa til bussjåføren at han måtte rekke VY148 fra Moa trafikkterminal, og at bussjåføren skulle ringe og snakke med dem. Klager anfører at de tok neste ferge, og at han da fikk vite at VY148 ikke ville vente på Moa, men at klager kunne ta drosje til Vestnes. Klager anfører at bussjåføren mente at det ikke var hans skyld på grunn av veiarbeid. Klager anfører at han reiste fra Vartdal til Ørsta to dager tidligere, og at det eneste stykket det var veiarbeid på var et lite parti ved Vartdal Plast. Klager anfører at bussen har vært forsinket alle andre ganger han har tatt den, men at ferga alltid har ventet på bussen. Klager anfører at de hadde rukket ferga dersom bussjåføren hadde ringt og bedt de vente i ett minutt

Klager anfører at de ankom Moa trafikkterminal kl. 22:40, og at han tok drosje til Vestnes sentrum. Klager anfører at han fikk beskjed om at han måtte betale for drosje selv, og deretter ta det opp med Vy Buss. Klager anfører at han rakk VY148 på Vestnes.

Klager anfører at det ikke var noe informasjon om forsinkelse på reiseplanleggeren til FRAM eller i appen da han skulle kjøpe billett, og at bussjåføren heller ikke sa noe om forsinkelsen da klager gikk om bord på bussen eller spurte hvor klager skulle.

Klager kreve 1794 kroner i dekning av drosje fra Moa trafikkterminal til Vestnes.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy Buss skriver følgende i sitt tilsvaret i saken:

Klager har sendt inn henvendelse til Vy Buss 3. oktober 2023 og fått svar på henvendelsen 27. november 2023. På grunn av stor pågang har Vy Buss ikke fått svart klager tidligere.

Henvendelsen til klager gjelder en forsinkelse som har oppstått på reise med lokalbuss fra FRAM. Klager hadde billett med Vy express fra Moa trafikkterminal til Oslo bussterminal 3. oktober 2023, og har ikke rukket avgangen fra Moa som følge av forsinkelsen med lokalbuss. Det er ikke korrespondansegaranti mellom ekspressbussen og lokalbussen, og Vy Buss har derfor henvist kunden til å ta kontakt med FRAM.

FRAM skriver følgende i sitt svar til klager:

"Vi viser til dykkar søknad om refusjon med grunnlag i FRAM sin reisegaranti. Vi kan dessverre ikkje imøtekomme kravet dykkar då reisegarantien ikkje gjeld forseinkingar eller innstillingar som oppstår på grunn av forhold som er utanfor kontrollen til FRAM eller operatør. I tillegg er VY 146 en kommersielt drevet rute av VY buss, som ikkje FRAM har korrespondanse med.

Eksempel på slike tilfelle er:

- offentlege påbod og forbod
- streik og liknande
- naturkatastrofar
- ekstraordinære vêrforhold
- vegarbeid eller uførutsette problem med køyrevegen
- større arrangement eller andre trafikale forhold som i stor grad rammar kollektivtrafikken

Vi anbefaler dykkar å benytte reiseforsikringen din i denne saken, da FRAM ikkje kan imøtekomme deres krav. Vi gjer merksam på at du/de kan få saka behandla av den nasjonale klagenemnda, kalt Transportklagenemnda, om du/de ikkje er einig i denne behandlinga."

FRAM skriver følgende i sitt tilsvaret i saken:

Klager hadde sendt inn sak to ganger. Sak 166671 og sak 166771. Sak 166671 ble avsluttet uten svar til kunde da dette ble sendt ut i sak 166771. Har ikke kunde mottatt dette svaret beklager FRAM dette på det sterkeste.

FRAM har ikke tilgang til dokumentasjon fra SVV om at det var veiarbeid på strekningen. Vedlagt er utklipp fra sanntidslogg, hvor bussen er i rute til Lystad. Mellom Lystad og Håvoll har bussen blitt 12 minutter forsinket. Ved Vartdal Helsetun er bussen cirka 14 minutter bak rute. Denne forsinkelsen fører til at bussen ikke rekker fergeavgang kl. 21:40.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Vartdal helsetun til Oslo bussterminal den 2. oktober 2023, med bussbytte på Moa trafikkterminal. Bussen med FRAM fra Vartdal helsetun var imidlertid forsinket, slik at klager ikke rakk videre buss med Vy Buss (VY148) fra Moa trafikkterminal, og han har som følge av dette fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje.

Det følger av FRAMs reisegaranti at dokumenterte utlegg til drosje vil refunderes med inntil 550 kroner dersom bussen på avgangsholdeplassen blir mer enn 20 minutter forsinket på reiser under én time. Reisegarantien gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor FRAMs eller operatørens kontroll, slik som for eksempel veiarbeid. Videre omfatter ikke reisegarantien tap som følge av forsinkelsen, som for eksempel at man mister togavgang eller flyavgang.

Klager har forklart at han skulle ta buss fra Vartdal helsetun kl. 21:17, men at bussen ikke kom før kl. 21:31. Som følge av forsinkelsen, rakk ikke bussen ferge ved Festøy, og klager mistet dermed bussen han hadde planlagt å reise videre med fra Moa trafikkterminal kl. 22:20. Klager måtte derfor ta drosje fra Moa trafikkterminal til Vestnes, slik at han rakk VY148 derifra.

FRAM har oppgitt at bussen var cirka 14 minutter forsinket ved Vartdal helsetun, og dokumentert dette med sanntidslogg. Videre har FRAM oppgitt at årsaken til forsinkelsen var veiarbeid, men dette er ikke dokumentert.

I dette tilfellet mistet klager en bussavgang med et annet selskap. Reisegarantien dekker ikke slike følgeskader, og nemnda kan således ikke se at klager etter denne har krav på å få dekket drosje fra Moa trafikkterminal til Vestnes.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at en forbruker kan ha krav på dekning av følgetap på grunnlag av ulovfestet kontrollansvar ved forsinkelse. Mindretallet mener imidlertid at klager har beregnet for kort overgangstid til neste bussavgang i dette tilfellet, og at erstatning derfor ikke tilkjennes.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)