

Vedtak i Transportklagenemnda

- Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett og dekning av utgifter til advokat som følge av innstilling.

Dato

28.05.2024

Saksnummer

2024-00651

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Skei i Jølster til Ålesund 31. januar 2024, men bussen ble innstilt fra Furene og videre til Ålesund.

Klager anfører at han medgir at hendelsen var utenfor Vy Buss sin kontroll, og at han derfor ikke krever refusjon for verken transport til eller fra busstoppet, eller for ventetiden. Klager anfører at han imidlertid har betalt for en vare som ikke ble levert. Klager anfører at hans krav på full refusjon av billetten som ikke kunne benyttes, er et svært rimelig krav, da han på ingen måte kan lastes for forhindringene. Klager anfører at han ikke hadde hatt denne utfordringen dersom han ikke hadde fulgt Vy Buss sine råd om forhåndsbetaling. Klager anfører at reisevilkårene til enhver tid vil bli tilsidesatt av kjøpsloven.

Klagers representant anfører at klager bestilte og betalte bussreisen på Vy.no-appen den 29. januar 2024. Klagers representant anfører at reisen ble kansellert av Vy Buss fordi bussen ikke gikk på grunn av «vanskelige kjøreforhold». Klagers representant anfører at vegen ikke var stengt, og at det er ingen fjellovergang slik selskapet skriver i sitt svar. Klagers representant anfører at høyeste punkt er cirka 200 meter over havet.

Klagers representant anfører at refusjon av bussbilletten er avvist under henvisning til reisevilkårene § 4.4. Klagers representant anfører at det er et krav for et slik vilkår skal kunne gjøres gjeldende, at det klart og tydelig er gjort kjent for den reisende. Klagers representant anfører at klager bestilte billett uten at reisevilkårene var blitt kjent for klager, og at de derfor ikke kan gjøres gjeldende. Klagers representant anfører at det også er en forutsetning for at reisevilkårene skal gjøres gjeldende at de er godtatt av den reisende.

Klagers representant anfører at heller ikke var noen foranledning til at klager skulle tro at det var slike vilkår. Klagers representant anfører at reisevilkåret strider mot avtaleloven § 36, da avtalevilkåret er urimelige og strider mot god forretningsskikk. Klagers representant anfører at det er urimelig at man skal betale for en reise som ikke blir gjennomført. Klagers representant anfører at risikoen for at en reise ikke blir gjennomført på grunn av vanskelige kjøreforhold ligger hos den sterke part, transportøren. Klagers representant anfører at Vy Buss sparer driftsutgifter til for eksempel drivstoff og ferge når bussen ikke går.

Klagers representant anfører at det klare utgangspunktet for betaling av transport er som ellers ytelse mot ytelse. Klagers representant anfører at det her kun er gitt ensidig ytelse for betaling for transport som ikke er utført.

Klager krever 493 kroner i refusjon av bussbillett, samt 2000 kroner i dekning av utgifter til advokat.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise med Vy express (VY430) mellom Skei i Jølster til Ålesund rutebilstasjon den 31. januar 2023. I forbindelse med ekstremværet som pågikk (Ingunn), ble det avgjort å innstille avgangen mellom Furene og Ålesund på grunn av svært vanskelige kjøreforhold. Varsel om innstillingen ble sendt til passasjerene på SMS og e-post med beskjed om at man kunne reise så langt som til Furene dersom det var ønskelig.

I henhold til reisevilkårene har man ikke krav på refusjon av billett dersom forsinkelsen/innstillingen kommer som følge av forhold utenfor vår kontroll. Vy Buss har derfor gitt avslag på klagers krav om refusjon, men de har tilbudt en verdikode med verdi tilsvarende billettkjøpet (billett + setereservasjon).

Kundebehandler i saken har fortalt at innstillingen kom som følge av stengt fjellovergang. Årsaken til innstillingen kom som følge av uværet og de dårlige kjøreholdene været medførte. Selv om forklaringen som ble gitt av kundebehandler var feil, er det fortsatt forhold utenfor Vy Buss' kontroll som var årsaken til innstillingen.

På bakgrunn av reisevilkårene står Vy Buss fast på avgjørelsen om å ikke etterkomme kravet om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett og dekning av utgifter til advokat som følge av at klagers planlagte reise med buss fra Skei i Jølster til Ålesund den 31. januar 2024 ble innstilt fra Furene og videre til Ålesund.

Det følger av Vy Buss' reisevilkår § 4.2 at dersom selskapet ikke kan tilby alternativ transport ved kansellering, vil dokumenterte utlegg til alternativ transport refunderes på visse vilkår. Dersom reisen kanselleres, skal reisende få valget mellom å fortsette reisen så langt det lar seg gjøre eller få tilbud om refusjon av billettprisen. Retten til refusjon gjelder imidlertid ikke dersom kanselleringen skyldes forhold utenfor Vy Buss' kontroll, eksempelvis ekstraordinære og uforutsette værforhold, jf. § 4.4.

Nemnda er av den forståelsen at klager ikke hadde utgifter til alternativ transport til Ålesund. Klager har opplyst at han medgir at hendelsen var utenfor Vy Buss sin kontroll, og at han derfor ikke krever refusjon for verken transport til eller fra busstoppet, eller for ventetiden. Vy Buss har fremlagt skjerm bilde av driftslogg, som viser melding om at alle bussruter etter kl. 13:00 den 31. januar 2024 var innstilt på grunn av uvær.

Klagers representant har anført at klager bestilte billett uten at reisevilkårene var blitt kjent for klager, og at de derfor ikke kan gjøres gjeldende. Videre har klagers representant anført at det også er en forutsetning for at reisevilkårene skal gjøres gjeldende at de er godtatt av den reisende. Klagers representant har også anført at det ikke var noen foranledning til at klager skulle tro at det var slike vilkår, samt at § 4.4 i Vy Buss' reisevilkår strider mot avtaleloven § 36, da avtalevilkåret er urimelige og strider mot god forretningsskikk.

Etter nemndas syn må klager gis refusjon for billetten som følge av at bussen ble kansellert. Klager har her betalt for en bussreise som ikke ble levert. Nemnda kan vanskelig se at reisevilkårene skal forstås slik at en passasjer i et slikt tilfelle kan avkreves billettprisen. Etter nemndas syn kommer § 4.5. i reisevilkårene til anvendelse da det var grunn for Vy Buss til å tro at reisen ville bli kansellert, og at klager da skulle fått valget mellom å fortsette reisen eller refusjon av billett. Det ble ikke satt opp noe alternativ transport, og klager må da få refundert billetten.

Det er imidlertid ikke grunnlag for erstatning for advokatutgifter.

Medlemmet fra Ruter hadde uventet forfall. Resten av nemndas medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken. jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold i refusjon av billetten.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Zohaib Asghar (Ruter)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

