

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbillett og dekning av billettutgifter til videre buss som følge av innstilling. Anført manglende informasjon om innstilling.

Dato

12.03.2024

Saksnummer

2023-03715

Tjenesteytere

Brakar

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss den 13. november 2023 fra Hønefoss til Oslo, og deretter videre til Råbekken utenfor Fredrikstad.

Klager anfører at han sjekket reiserute i appen Brakar Reise og fant ut at buss med avgang kl. 12:00 skulle ankomme Oslo litt over kl. 13:00. Klager anfører at han derfor kjøpte billett i appen Brakar Billett, gikk videre til Vys app og kjøpte reise fra Oslo til Råbekken. Bussen videre skulle gå kl. 14.

Klager anfører at appen Brakar Reise viste at reise med busslinje 200 hadde avvik, men ikke noe som ville medføre forsinkelser. Klager anfører at kl. 11:55 viste informasjonstavle på Sentrumstopp i Hønefoss at buss kl. 12:00 skulle gå som vanlig. Klager anfører at klokken passerte 12:00 og at det etter noen minutter stod at neste buss skulle gå kl. 13:00. Klager anfører at det ikke ble gitt noe informasjon om forsinkelse eller innstilling. Klager anfører at han måtte vente med å reise til neste dag på grunn av åpningstider hos forhandler ved sluttdestinasjonen.

Klager anfører at han kontaktet Brakar via deres nettside, men at Brakar fraskrev seg ansvar på grunn av hendelser utenfor deres kontroll. Klager anfører at dette ikke er godt nok, da det burde/skulle vært gitt informasjon. Klager anfører at informasjonen ikke var lagt inn i appene Brakar Reise og Brakar Billett, ei heller på informasjonstavlen ved stoppestedet. Klager anfører at det ikke nevnes noe sted i appene at man må sjekke Facebook eller Brakars nettside for ytterligere informasjon. Klager anfører at det er for dårlig å henvise til Facebook/nettside når reisende må bruke én app for rutetider og en annen for billett. Klager anfører at det naturlige ville være å legge inn varsel i en av appene, og eventuelt på informasjonstavlen ved Sentrumstoppen i Hønefoss.

Klager anfører at han holder Brakar direkte ansvarlig for kjøp av begge reisene.

Klager krever refusjon av bussbillett (184 kroner), samt dekning av billettutgifter til videre buss (249 kroner), totalt 433 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Veien var sperret i begge retninger og bussen kom ikke frem. En lastebil hadde mistet lasten på E16. Reisegarantien gjelder ikke under slike forhold.

Det ble informert om forsinkelser på Brakars nettside og Facebook. Det er foreløpig ikke mulig å få lagt inn avvik som dette i appene.

Brakar står fast ved avgjørelsen.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillett, samt dekning av billettutgifter til videre buss, som følge av at bussen han skulle ta fra Hønefoss til Oslo S den 13. november 2023 ble innstilt.

I henhold til Brakars reisegaranti dekker selskapet utlegg til alternativ transport opptil en bestemt sum dersom det oppstår forsinkelser eller annen svikt i kollektivtilbudet. Det fremgår at reisegarantien ikke gjelder «ved hendelser som streik og liknende, naturkatastrofer, ekstraordinære værforhold (kraftig snøfall, flom, ras osv), veiarbeid og uforutsette trafikale forhold, store arrangementer som berører kollektivtrafikken i stor grad».

Brakar har anført at bussen ble innstilt som følge av at en lastebil hadde mistet lasten på E16. Dette er imidlertid ikke dokumentert, og nemnda kan således ikke legge dette til grunn. Nemnda bemerker at det i utgangspunktet er Brakar som må ha bevisbyrden for at unntaket i reisegarantien kommer til anvendelse.

Nemnda bemerker imidlertid at reisegarantien kun tilbyr refusjon av dokumenterte utlegg til annen alternativ transport. Klager har ikke dokumentert at han har hatt utgifter til alternativ transport som følge av innstillingen.

Det fremgår av vilkårene for Brakar Billett at billetter som ikke er startet kan kanselleres av den reisende selv i appen. Det er uklart om dette var mulig i dette tilfellet, da kanselleringen her kan ha kommet etter at billetten var startet. Klager har da betalt for en tjeneste han ikke har fått, og har krav på refusjon for den betalte billetten han ikke fikk benyttet.

Hva gjelder klagers krav om å få dekket billettutgifter til videre reise med Vy Buss fra Oslo S til Hollendergata, bemerker nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene,

at reisegarantien ikke dekker følgeskader, som utgifter til tannlege, forretningsavtaler, flyreiser eller lignende. I dette tilfellet mistet klager en bussavgang videre med en annen tjenesteyter. Flertallet kan ikke se at et slikt tap er dekningsmessig etter reisegarantien.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at busspassasjerers rett til erstatning for tap grunnet kansellering følger av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor selskapets kontroll.

Brakar har ikke dokumentert at årsaken til innstillingen her lå utenfor egen kontroll. Videre må det etter mindretallets syn anses påregnelig for tjenestetilbyder at enkelte reisende med buss til Oslo skal videre med en annen buss, og at en kansellering av avgang kan påføre passasjerer utgifter til ny transport.

Mindretallet mener etter dette at klager har krav på dekning av utgiften til ny bussbillett Oslo-Råbekken med kroner 249.

I tråd med flertallets vurdering har nemnda etter dette kommet til at klager har krav på refusjon av bussbillett men ikke dekning av billettutgifter til videre bussreise.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold for refusjon av bussbillett med 184 kroner. Ellers ikke medhold. Dissens.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)