

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter som følge av at bussen ble forsinket.

Dato

16.08.2023

Saksnummer

2023-01124

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende skulle reise med Vy Buss fra Oslo Bussterminal til Notodden skysstasjon og deretter med Farte fra Notodden skysstasjon til Rjukan rutebilstasjon den 20. mars 2023. Bussen fra Oslo skulle ankomme Notodden kl. 17.14, mens bussen videre hadde avgang fra Notodden kl. 17.30. Klager betalte totalt 726 kroner for billettene.

Bussen fra Oslo ble imidlertid nesten en time forsinket, slik at de mistet bussen videre fra Notodden. Klager anfører at de måtte vente på neste buss fra Notodden, som skulle gå kl. 19.55, og de ankom Rjukan rundt 2,5 timer forsinket.

Klager anfører at selskapet var klar over at det var rush ut av Oslo og at det derfor ikke var noen uforutsette hendelser eller forhold utenfor selskapets kontroll som forårsaket forsinkelsen.

Klager krever refusjon av bussbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vy 1 ble forsinket ut av Oslo og ankom Notodden skysstasjon 57 minutter senere enn beregnet ankomst. Klager hadde videre reise til Rjukan. Bussen til Rjukan hadde kjørt, og klager måtte dermed vente på en senere avgang fra Notodden. Ankomst på destinasjon var kl. 21.05.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår § 4.2 har man krav på refusjon av alternativ transport om Vy Buss ikke kan tilby alternativ transport ved en kansellering eller forsinkelse. I dette tilfellet var klager på bussen da forsinkelsen oppstod, og de fikk fullført sin reise til Notodden.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår § 4.4 har man ikke krav på refusjon om forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll. Dette gjelder trafikale forhold, uannonserte veiarbeid, uforutsette værforhold og lignende. I dette tilfellet påpeker klager selv at årsaken til forsinkelsen var rush ut av Oslo. Årsaken til forsinkelsen til klagers reise var de trafikale forholdene ut av Oslo. Bussen ble stående i saktegående trafikk. Da det er forhold utenfor selskapets kontroll, gir det ikke grunnlag for refusjon i henhold til selskapets vilkår.

Videre setter ikke Vy Buss opp alternativ transport, da det var en senere avgang fra Notodden skysstasjon til Rjukan som kunne benyttes. For å få dekket hotell må passasjerer selv ta kontakt med overnattingsted og i etterkant sende krav om erstatning. I henhold til Vy Buss' vilkår § 4.2 er det kun reiser på mer enn tre timer, hvor det ikke er satt opp alternativ transport og det ikke er mulig å ankomme destinasjonen før dagen etter, som gir rett til erstatning av utgifter til overnatting. I dette tilfellet var det en senere avgang fra Notodden til Rjukan, som dermed gjør at den reisende ikke har krav på dekning av overnatting.

Videre står ikke Vy Buss ansvarlig for dekning av mat og drikke under forsinkelser. Dette er noe den reisende selv har ansvar for.

Da klager i henhold til Vy Buss' vilkår § 4.2 og § 4.4 ikke har krav på refusjon, blir Vy Buss' avgjørelse om å ikke imøtekomme klagers krav stående.

Nemnda bemerker

Klager hadde kjøpt billetter for seg selv og en medreisende for å reise med Vy Buss fra Oslo Bussterminal til Notodden skysstasjon og med Farte fra Notodden skysstasjon til Rjukan rutebilstasjon den 20. mars 2023. Bussen med Vy Buss ble forsinket, slik at de mistet bussen videre, og de måtte vente på neste buss fra Notodden. Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillettene som følge av forsinkelsen.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår § 4.2 refunderer Vy Buss dokumenterte utlegg til alternativ transport opptil et visst beløpt ved kansellering eller forsinkelse på mer enn 20 minutter dersom selskapet ikke kan tilby alternativ transport. Dette vilkåret gir imidlertid ikke rett til refusjon av selve bussbilletten.

I henhold til § 4.5 skal selskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon av billetten og å fortsette reisen dersom selskapet har grunn til å tro at reisen blir kansellert eller forsinket med mer enn to timer. Forsinkelsen må altså være på mer enn to timer for at man skal ha rett på refusjon av billetten i henhold til dette vilkåret. I dette tilfellet har selskapet også anført at forsinkelsen først oppstod under reisen, slik at bestemmelsen uansett ikke vil komme til anvendelse.

I dette tilfellet er det oppgitt at bussen ble 57 minutter forsinket, og at klager reiste med bussen. Klager har heller ikke fremlagt noen dokumentasjon på at det påløp

alternative utgifter til transport. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for refusjon av bussbillettene i henhold til selskapets vilkår.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Irene Vabe (Ruter)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)