

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av buss- og togbilletter, samt dekning av utgifter til alternativ transport og drivstoff som følge av frakjøring.

Dato

21.03.2024

Saksnummer

2023-03747

Tjenesteytere

FRAM

Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at hun og medreisende mistet toget fra Åndalsnes til Oslo den 9. april 2023 som følge av feilinformasjon fra bussjåfør om at de ikke skulle gå på bussen som skulle kjøre fra Digerneset til Åndalsnes.

Klager anfører at flere passasjerer ventet på buss 681, som ifølge FRAM sin app og nettside hadde avgang kl. 14:37 fra Digernesskiftet. Klager anfører at det kom en buss cirka kl. 14:30, som skulle til Molde. Klager anfører at de spurte bussjåføren om dette var bussen de skulle ta for å komme til Åndalsnes, og at bussjåføren sa at de skulle ta buss 681 som kom etter denne bussen. Klager anfører at buss 681 ikke kom kl. 14:37 som den skulle. Klager anfører at de forsøkte å ringe både FRAM og Vy, men linjene var stengt hos FRAM, og Vy kunne ikke hjelpe. Klager anfører at FRAM sin app heller ikke kunne vise bussruten i sanntid.

Klager anfører at det kom en annen buss cirka kl. 15:15, og at bussjåføren informerte om at hun hadde møtt bussen som klager med reisefølge skulle ta. Klager anfører at det viste seg at de hadde fått feil informasjon av den første bussjåføren, som skulle tatt de med seg på hennes buss.

Klager anfører at det ble forsøkt å finne drosje og alternativ transport, men at det var ingen ledige drosjer i tide til at de skulle kunne rekke toget fra Åndalsnes, nattbussen var full, og det var heller ikke ledige togbilletter til dagen etter. Klager anfører at de fikk beskjed om at det eneste de kunne gjøre var å finne billigst mulig alternativ transport og søke om refusjon i etterkant.

Klager anfører at det ikke var et alternativ å komme hjem mandag ettermiddag på grunn at et viktig jobbmøte mandag den 10. april. Klager anfører at det i tillegg ville blitt kostbart å legge ut for hotell og flybilletter. Klager anfører at de derfor valgte å leie bil fra Vigra, og kjørte fra Vigra til Oslo samme kveld. Klager anfører at hennes far kjørte tur/retur Digerneste – Vigra lufthavn, slik at de kunne hente leiebilen.

Klager anfører at de gjorde alt de kunne for å få kunnskap om bussruten, men at det var umulig å skaffe transport i tide for å rekke toget fra Åndalsnes kl. 16:30 da alle telefonlinjene var stengte. Klager anfører at feilen i dette tilfellet ligger hos FRAM. Klager anfører at det ble gitt feilinformasjon av FRAMs bussjåfør da de spurte om hjelp, manglende informasjon om bussruter og kontaktinformasjon ved Digerneset busstur og feilinformasjon i FRAM sin app og reiseplanleggeren på FRAM sin nettside.

Klager krever refusjon av buss- og togbilletter, samt dekning av utgifter til alternativ transport og drivstoff, totalt 9783 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FRAM har ingen kommentarer utenom det som kunde allerede har fått.

I svar til klager skriver FRAM at de beklager hendelsen og at de vil ta det opp med deres operatør. Videre skriver FRAM at de vil refundere 879, 83 kroner i henhold til deres reisegaranti, herunder refusjon av bussbillett, kilometergodtgjørelse tur/retur Ålesund – Vigra og passasjergodtgjørelse.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise med buss fra Digernesskiftet til Åndalsnes stasjon og deretter med tog fra Åndalsnes stasjon til Lillestrøm stasjon og Oslo S den 9. april 2023. Klager hevder at de fikk feilinformasjon fra bussjåføren om at de ikke skulle gå på bussen, og klager med reisefølge har som følge av feilinformasjonen fremsatt krav om refusjon av buss- og togbilletter, samt dekning av utgifter til alternativ transport og drivstoff for strekningen Digernesskiftet – Oslo.

I henhold til FRAMs reisegaranti, vil dokumenterte utlegg til alternativ transport kunne refunderes dersom bussen på avgangsholdeplassen blir forsinket. Refusjonen gjelder bare kilometergodtgjørelse, og dekker ikke bompenger, parkering eller utgifter til leiebil.

Nemnda bemerker at det er uheldig at FRAM ikke har inngitt utfyllende tilsvare i saken. FRAM viser til sitt svar til klager, hvor de har innvilget refusjon av bussbillett, kilometergodtgjørelse tur/retur Ålesund – Vigra og passasjergodtgjørelse, totalt 879, 83 kroner.

Nemnda finner at reisegarantien for såvidt ikke er relevant grunnlag for erstatning i dette tilfellet. Bussen var ikke forsinket, og klager har forklart at de ble feilinformert av bussjåføren. FRAM har ikke bestridd klagers anførsler vedrørende feilinformasjon

fra bussjåføren, og FRAM har ikke redegjort verken for klager eller nemnda hvorfor bussjåføren informerte klager med reisefølge om at de ikke skulle gå på bussen. Uten andre opplysninger finner nemnda at det må anses uaktsomt av sjåføren å gi slik feilinformasjon. Dette rammes av arbeidsgivers erstatningsansvar etter skadeserstatningsloven § 2-1, og gir dermed grunnlag for full erstatning av utgifter til alternativ transport. Ved en eventuell utbetaling fra FRAM må det gjøres fratrekk for beløpet som klager allerede har fått refundert.

FRAMs kontraktsforpliktelse gjaldt imidlertid frem til Åndalsnes stasjon.

Flertallet, nemndsleder og bransjerepresentantene, mener at det påregnelige tapet for klager vil være utgifter til alternativ transport frem dit. Når det gjelder utgifter for reise videre fra Åndalsnes, er dette etter flertallets syn et tap som ikke kan anses påregnelig og heller ikke gi grunnlag for erstatning som følge av uaktsomhet. Da klager allerede har fått dekket disse utgiftene er det ikke grunnlag for ytterligere erstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager har krav på erstatning for ny reise helt fram til Oslo. Erstatningsansvaret etter skadeserstatningsloven § 2-1 gjelder ikke bare tap knyttet til passasjerens kontrakt med FRAM, men hele det økonomiske tapet som var en påregnelig følge av den uaktsomme handlingen. Klagers avtale med FRAM gjaldt bussreise til Åndalsnes. Klager hadde deretter planlagt togreise videre til Oslo. Mindretallet anser det som påregnelig for FRAM at enkelte reisende til Åndalsnes skal videre derfra med tog, og at feilinformasjon fra bussjåfør kan medføre tapt videreforbindelse. Klager har forklart at det ikke var mulig å rekke toget, og det var ikke ledig plass på nattbuss eller tog neste dag. Klager måtte derfor leie bil, og mindretallet finner at kostnaden må erstattes fullt ut.

I tråd med flertallets vurdering gis ikke klager medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om dekning av utgifter til alternativ transport helt frem til Oslo. Dissens

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Maren Nesselth Borkhus (Innlandstrafikk)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)