

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter grunnet innstilt buss

Dato

19.05.2021

Saksnummer

2021-00077

Tjenesteytere

Nor-way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført

Klager forklarer at han skulle til Notodden etter arbeid på julaften for å feire med familien. Klager kjøpte billett 5. november 2020 og fikk billetten tilsendt på e-post.

Klager forklarer at han stod på bussterminalen på julaften kl. 13:00 og lette etter bussen som skulle ha avgang kl. 13:55. Klager forklarer at han ikke fant bussavgangen oppført på tavlen. Videre forklarer klager at han ringte selskapet som først informerte han om at bussavgangen ville komme opp på tavlen senere og deretter informerte han om at han ville ringe klager opp igjen. 15 minutter senere fikk klager en telefon med beskjed om at reisen var innstilt.

Klager forklarer at reisen ble innstilt den 19. november 2020, men at selskapet ikke har gitt han beskjed. Klager legger til at billetten ikke ble refundert. Klager anfører at dersom billetten hadde blitt refundert kunne det medført at han ville forstått at noe var galt.

Klager forklarer at han stod med bagasjen på bussterminalen for å rekke frem til middag og gaver. Klager forklarer at han spurte vedkommende som hadde ringt han hvordan han skulle løse denne situasjonen og han anfører at han fikk til svar at han måtte lese reisegarantien. Klager ønsket ikke å lese noen garanti, han ønsket bistand til å komme seg frem. Klager anfører at uansett hva han sa til vedkommende på telefonen så var svaret at klager måtte lese reisegarantien.

Klager forklarer videre at han leste reisegarantien på vei til rutebussen som skulle ta han hjem til huset sitt i Oslo. Klager forklarer at det ifølge garantien stod at selskapet skal bistå med å finne alternativ reise og eventuelt forsøke å sette opp ny reise, i tillegg til å gi beskjed i god tid i forveien dersom endringer skjer. Klager anfører at ingen av disse punktene ble fulgt opp av selskapet. Klager forklarer at det fremgår i siste punkt i

garantien at selskapet refunderer kostnader dersom klager skaffer alternativ transport. Klager mener at ifølge denne garantien ville han kun kommet seg til Drammen med taxi med det beløpet de ville refundert.

Klager forklarer at det var ingen andre alternativer denne dagen og dette gjorde at han måtte dra hjem. Klager anfører at han ikke fikk noen bistand. Klager presiserer at når det foreligger en slik garanti så forventer man at det gjøres et forsøk og ikke at man blir avvist av selskapet. Klager forklarer at han var i en veldig fortvilet situasjon og var derfor ikke i stand til å klare å finne ut av dette da han var på terminalen.

Klager forklarer at hans kone var på Notodden og vurderte å hente klager med bil. Det viste seg at klager klarte å få lånt en bil av et vennepar. Klager lånte denne bilen og kom frem til destinasjonen et godt stykke ut på kvelden.

Klager fikk svar fra Nor-way Bussekspress om at de ville refundere billetten og deretter lukke saken siden klager ikke hadde hatt noen utlegg. Klager er uenig i dette, klager mener han har hatt utlegg. Klager ba, i sitt svar til Nor-way Bussekspress, om at selskapet skulle dekke tur-retur reisen med Ruter fra klagers hjem og til bussterminalen, samt tur-retur med lånebilen fra hjemstedet til Notodden. Klager forklarer at selskapet informerte han om at de ikke dekker hans merkostnader.

Klager mener at et selskap ikke skal kunne behandle kundene på denne måten. Klager mener de har ødelagt hans julaften med familien. Klager mener at han har hatt merkostnader på grunn av hendelsen. Klager presiserer at han aldri ville dratt til bussterminalen og utsatt seg for Covid-19 på julaften dersom selskapet hadde gitt han beskjed i tide. Klager stiller seg undrende til hva reisegarantien er verdt dersom selskapet kan avvise han uten å gjøre noe som helst av det som står i garantien.

Klagers merutgifter:

Tur-retur: Klagers hjemsted til Notodden med bil - kr. 3,50 x 119 km x 2

Tur-retur: Reise med Ruter i Oslo - kr. 74

Totalt: kr. 907

Klager krever merutgiftene han hadde i forbindelse med innstilt buss refundert, totalt kr. 907, og en beklagelse fra selskapet for måten de behandlet klager på julaften.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Nor-way Bussekspress har inngitt tilsvaret i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

Nemnda bemerker

Klager krever merutgiftene han hadde i forbindelse med innstilt buss refundert, totalt kr. 907, og en beklagelse fra selskapet for måten de behandlet klager på julaften.

Transportklagenemnda legger til grunn at klager ikke fikk beskjed om innstilt avgang før kun kort tid før oppsatt avgang, og at han måtte kjøre bil fra Oslo til Notodden.

Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvaer i saken, men det fremgaar av dokumentene i saken at selskapet dekker klagers merutgifter i henhold til sin reisegaranti, pa kr. 395,50.

Etter nemndas syn har tjenesteyter oppfylt sin erstatningsplikt etter reisegarantien, og det er ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda finner ikke a kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Hege Sundby (Forbrukerradet)
- Steffen Lien (Forbrukerradet)
- Jofri Lunde (NHO Transport)
- Olav Grøttland (Vy)