

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av bussbillett, samt utgift til taxi på 1735 kr

Dato

21.01.2020

Saksnummer

2019-03305

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen den 31.juli 2019 kl.03.50. Hun hadde et fly hun skulle rekke som gikk kl. 06.00 og måtte derfor være på flyplassen minst 1 time før avgang. Klager mottok en melding kvelden før om at bussen ville bli 1 time forsinket. Siden beskjeden kom sent på kvelden fant ikke klager noen alternativ transport som ville komme frem i tide før flyavgang. På grunn av dette var klager nødt til å ta taxi til flyplassen.

Klager krever refusjon av bussbillett, samt utgift til taxi på 1735 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hønefoss til Oslo Lufthavn den 31.juli 2019 kl.03.50. På grunn av et stort steinras ble denne avgangen forsinket med ca. 60 minutter. Vi informerte våre passasjerer så snart vi ble gjort oppmerksomme på hendelsen. Det ble sendt ut varsel 9 timer før planlagt avgang fra Hønefoss. Denne hendelsen var utenfor vår kontroll og gir ikke rett på refusjon av alternativ transport. Klager har derfor ikke rett på refusjon av verken billetten eller utgift til taxi.

Vy Buss AS kan på bakgrunn av dette ikke se noen grunn til å endre standpunkt i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager skulle den 31. juli 2019 ta buss fra Hønefoss kl. 03.50 for å nå flyavgang på Oslo Lufthavn kl. 06.00. Kvelden før fikk hun beskjed om at bussen ville bli ca. 60 minutter forsinket. Klager tok taxi og krever refundert utgift på kr. 1735.

Nemnda legger til grunn opplysningene fra Vy Buss om at det var et stort steinras som var årsak til forsinkelsen.

Nemnda viser til at Vy har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til å få dekket utgifter til alternativ transport ved forsinkelser.

Reisegarantien gjelder imidlertid ikke ved forsinkelser som skyldes forhold utenfor Vys kontroll som blant annet ved ulykker, veiarbeid, naturkatastrofer og ekstraordinære og uforutsette værforhold.

Etter nemndas syn må et større steinras anses som å være utenfor transportselskapets kontroll. Reisegarantien kommer følgelig ikke til anvendelse.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, finner ikke grunnlag for å anbefale at klager får refundert utgifter til taxi.

Nemndas flertall kan heller ikke se at det er grunnlag for å anbefale refusjon av billettutgiften da forsinkelsen var på mindre enn to timer, jf. Passasjerrettighetene til Vy Buss pkt. 4.5.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at klager i dette tilfellet må få erstattet sine billettutgifter. Vy buss sitt transportvilkår pkt. 4.5 om at refusjon av billettutgiftene forutsetter en forsinkelse på over 2 timer er formulert helt generelt. I tilfeller som her, der bussens formål er å reise til en flyplass for å rekke et fly, vil det være for lenge å vente inntil 2 timer med å skaffe seg alternativ transport til flyplassen for å rekke flyet. 2 timers forsinkelse vil derfor for de reisende fremstå som vesentlig mangel ved tjenesten, som berettiger heving av avtalen. Et slikt vilkår stemmer dessuten dårlig overens med vilkårene pkt. 4. 3 som forutsetter at du som reisende må beregne deg inntil 60 min. ekstra reisetid for å kunne få dekket utlegg man har hatt pga. forsinkelsen. Etter mindretallets syn må kravet på erstatning for utgiftene til forhåndsbetalt billett vurderes konkret. I denne saken var varslet forsinkelse på 60 min, noe som gjorde at klager måtte reise alternativt for å rekke flyet. Det vil i en slik situasjon være rimelig at klager får dekket utgiftene til forhåndsbetalt billett fullt ut. Prinsippet om at man ikke skal måtte betale for en tjeneste man ikke mottar, gjelder uansett om årsaken til forsinkelsen ligger utenfor Vy buss sin kontroll.

Vedtak fattes i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Transportklagenemnda kollektivtransport finner å ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Heidi L. Hansen (Flytoget)