

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om av bussbillett, samt kompensasjon for mat, mangel på service/informasjon og ubeleilighet som følge av forsinkelse.

### Dato

22.05.2024

### Saksnummer

2024-00533

### Tjenesteytere

Vy Buss AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med buss fra Oslo S til Byrkjelo den 22. desember 2023.

Klager anfører at hun tok VY170 fra Oslo S til Skei, og at hun kl. 16:23 fikk melding om VY190 Ørsta ville bli 45 minutter forsinket. Klager anfører at hun kl. 20:37 fikk melding om at bussen var blitt 90 minutter forsinket, og at dette var den siste oppdateringen hun fikk. Klager anfører at det ikke ble oppgitt noen forklaring på forsinkelsen på meldingene.

Klager anfører at bussjåføren sa at den andre bussen var litt forsinket da klager gikk av, men ingen alternativ transport var satt opp. Klager anfører at hun ikke hadde med mat eller klær til en tur som skulle ta hele to timer lengre enn det som var opprinnelig reisetid. Klager anfører at hun rakk å kjøpe mat på bensinstasjonen. Klager anfører at venterommet på bensinstasjonen stengte kl. 23:00, og at hun måtte vente ute i mørket i ni minusgrader i 30 minutter på en buss hun ikke visste om kom eller ikke. Klager anfører at hun til slutt klarte å spore opp bussen, og at den ankom Skei kl. 23:18. Klager anfører at det da hadde gått to timer siden hun opprinnelig skulle ha satt seg på VY190, som skulle korrespondere med VY170.

Klager anfører at hun ikke ba om kvittering for matkjøp på bensinstasjonen.

Klager krever refusjon av billetten, samt kompensasjon for mat, mangel på service/informasjon og ubeleilighet som følge av den kraftige forsinkelsen og ventingen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billett for reise med Vy express (VY190) fra Skei i Jølster til Byrkjelo 22. desember 2023. Opprinnelig avgang fra Skei kl. 21:18. Faktisk avgangstid kl. 23:20 (122 minutter forsinket).

I henhold til reisevilkårene refunder Vy Buss kun utgifter for alternativ transport dersom Vy Buss er ansvarlige for forsinkelsen. I dette tilfellet har klager reist med bussen uten ekstra kostander. Det var også trafikk og kjøreforhold som førte til forsinkelsen (forhold utenfor Vy Buss' kontroll).

Forsinkelse på 90 minutter ble varslet om på SMS/e-post rundt 40 minutter før ordinær avgangstid fra Skei. Vy Buss minner også om at bussen kan spores i sanntid på nettsidene deres.

Vy Buss står fast ved avgjørelsen om å ikke etterkomme krav om refusjon. Vy Buss har tilbudt klager en verdikode med en verdi på 200 kroner som kompensasjon for forsinkelsen.

### **Nemnda bemerkar**

Klager skulle reise med Vy Buss fra Oslo bussterminal til Byrkjelo den 22. desember 2023. Reisen bestod av buss fra Oslo bussterminal til Skei, med planlagt ankomst Skei kl. 21:07, og deretter videre buss fra Skei til Byrkjelo, med planlagt avgang fra Skei kl. 21:18. Klager har fremsatt krav refusjon av billett, samt kompensasjon for mat, mangel på service/informasjon og ubeleilighet som følge av at bussen fra Skei var over to timer forsinket.

Vy Buss har oppgitt at VY190 fra opprinnelig skulle gå kl. 21:18, men at faktisk avgangstid var kl. 23:20. Videre har Vy Buss oppgitt at det var trafikk og kjøreforhold som var årsaken til forsinkelsen.

Det følger av informasjon på Vy Buss sine nettsider, under «Avbestilling og endring», at refusjon av bussbillett forutsetter at den reisende har kjøpt refunderbar billett, og at billetten avbestilles minimum én time før avgang. Nemnda er av den forståelse at klager i dette tilfellet valgte å benytte seg av billetten hun hadde kjøpt fra Skei til Byrkjelo, og nemnda kan således ikke se at det er grunnlag for refusjon av billetten. Vy har uansett tilbudt klager en verdikode på 200 kroner, som overstiger verdien på billetten.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for kompensasjon for mat, mangel på service/informasjon og ubeleilighet som følge av forsinkelsen. Nemnda bemerkar at det ikke er fremlagt noe dokumentasjon på utgifter til mat, slik at nemnda uansett ikke kan vurdere dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Steinar Backe (leder)
- Maren Nesseth Borkhus (Innlandstrafikk)
- Ole Andreas Skårland (Go-Ahead Nordic)
- Paal Bjønness (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)