

# Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til alternativ transport som følge av frakjøring. Klager hadde ikke kjøpt billett.

### Dato

27.06.2024

### Saksnummer

2024-00692

### Tjenesteytere

NOR-WAY Bussekspress

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og medreisende skulle reise med buss fra Skulestad skule til Bergen busstasjon den 13. januar 2024.

Klager anfører at buss NW162 skulle komme kl. 16:08, men at den kjørte forbi kl. 16:05 uten å stoppe, selv om det stod tre vinkende personer på perrongen med synlig bagasje. Klager anfører at de stod på bussholdeplassen Skulestad skule fra kl. 15:00 til 16:45, og at det overhodet ikke kom en buss kl. 16:12, slik selskapet hevder. Klager anfører at det på et tidspunkt kom to busser rett etter hverandre, uten noen merking utover «skyss.no», men at ingen av dem stoppet. Klager anfører at det ikke var flere avganger den dagen, og at han og hans medreisende etter en halvtimes venting måtte ta drosje til Voss sentrum, og deretter tog videre til Bergen for å rekke en avtale.

Klager anfører at de så at bussen stoppet på holdeplassen etter Skulestad skule, Skulestadmo E16, og at det er ingen tvil om at sjåføren må ha sett dem. Klager anfører at det er lett å snu mellom Skulestadmo E16 og Skulestad skule, og at det med tanke på at bussen kunne vært tilbake på holdeplassen de stod og ventet ved før oppsatt avgangstid, er grunn til å mistenke at det enten var en svikt i systemene til selskapet (bussjåføren trodde hen skulle stoppe ved Skulestadmo E16 og ikke Skulestad skule) eller at bussjåføren rett og slett ga blaffen.

Klager anfører at NOR-WAY Bussekspress tilbyr en helt konkret tjeneste, herunder en bussavgang som går til en gitt tid, med mulighet til å betale for seg ombord i bussen. Klager anfører at reisepanleggeren er en bindende avtale, og at det er et avtalebrudd fra selskapets side at bussen kjørte forbi tre minutter før oppsatt tid i reisepanleggeren.

Klager anfører at han kjøper periodebillett hver måned, og at planen var å kjøpe tilleggsbillett på bussen. Klager anfører at hans medreisende trodde han kunne kjøpe billett for hele reisen gjennom Skyss-appen, og at han derfor kjøpte enkeltbillett for de aktuelle sonene hos Skyss. Klager anfører at dersom medreisende hadde fått mulighet til å vise billetten til bussjåføren, og fått informasjon det var feil billett, hadde han selvfølgelig kjøpt ny. Klager anfører at de ikke hadde kjøpt billett med NOR-WAY-appen fordi de ikke hadde appen og fordi klager er vant til å spørre bussjåføren om hvilket tillegg han til enhver tid trenger til sin periodebillett.

Klager anfører at NOR-WAY Bussekspress lyver i korrespondanse på e-post og sier at bussen ikke kjørte før oppsatt avgangstid. Klager anfører at etter at han og medreisende reagerte på løgner, begynte medarbeideren i selskapet å henge seg opp i at klager og medreisende ikke hadde gyldig billett for reisen og dermed ikke krav på refusjon.

Klager anfører at NOR-WAY Bussekspress selv påpeker at billetter kan kjøpes ombord i bussen, og at klager dessuten hadde periodebillett fra Skyss, som medarbeideren tidlig i korrespondansen påpekte var gyldig. Klager anfører at da han senere påpekte at han hadde gyldig billett, endret medarbeideren standpunkt og hevdet at de måtte ha bestilt billetter direkte gjennom NOR-WAY Bussekspress for å reservere seg mot å bli frakjørt av bussen. Klager anfører at det ble stille da han påpekte at det er et direkte avtalebrudd å proklamere på nettsidene at bussen kjører til en gitt tid og at det er mulighet for å kjøpe billett om bord i bussen, for så å kjøre forbi angitt holdeplass før tiden.

Klager anfører at NOR-WAY Bussekspress viser en ekstrem mangel på kundeservice, ispedd løgn om at bussen de skulle ta stoppet på den forhåndsannonserte holdeplassen.

Klager krever å få dekket utgifter til alternativ transport i form av drosje og tog, totalt 653 kroner.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Tjenesteyter har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

I svar til klager av 17. januar 2024 skriver NOR-WAY Bussekspress følgende:  
«Vi har snakket med drift om denne avgangen.

Bussen denne dagen var ved holdeplassen klokken 16:12. Dermed var bussen ikke kjørt før oppsatt rutetider.

Som nevnt per telefon, enkeltbilletter kjøpt hos skyss er dessverre ikke gyldige billetter hos oss. Kun periodebilletter for 30 eller 180 dager er gyldige.

Vi kan derfor ikke imøtekomme ditt ønske om refusjon av billetter og alternativ transport.»

I svar til klager av 18. januar 2024 skriver NOR-WAY Bussekspress følgende:  
«Som nevnt tidligere i telefonsamtale gjelder ikke skyss enkeltbillett eller periodebillett for 24 timer som var kjøpt for denne reisen. Det er mulig å benytte seg av periodebillett 30 eller 180 dager på våre busser.

Viser til vilkår:

Skyss periodekort på ekspressbuss i Vestland

Som kunde med Skyss periodekort kan du nå reise fritt innenfor den sonen billetten din gjelder både med rutebuss og ekspressbuss i hele Vestland fylke. Les mer om Skyss soner.

- Benytter du deg av Skyss 30- eller 180- dagers periodebillett, kan du reise fritt med ekspressbuss i den sonen periodekortet ditt dekker.
- For deg med Skyss 30- dagers ungdomsbillett kan du reise fritt i alle soner.

NOR-WAY Bussekspress har en reisegaranti som forplikter oss til å gjøre vårt beste for at du kommer frem. Denne reisegarantien gjelder kun dersom det er opprettet et kundeforhold ved kjøp av billett. For å opprette et kundeforhold hos oss når en benytter seg av Skyss periodebillett kan en reservere plass på bussen for 29kr. Den gjelder ikke dersom det kun er intensjon om å benytte seg av tjenesten. Ettersom det ikke er opprettet et kundeforhold hos oss vil ikke reisegarantien inntreffe.

Vi kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme ditt ønske om refusjon eller kompensasjon.»

I svar til klager av 27. januar 2024 skriver NOR-WAY Bussekspress følgende:  
«Som nevnt tidligere må det være opprettet et kundeforhold for at reisegaranten skal inntreffe.

Her er definisjonen som NOR-WAY Bussekspress har for hva en kunde er:

En kunde er en som kjøper varer eller tjenester av en selger, og kan være en privatperson eller en bedrift. En kunde er altså hun eller han som kjøper noe, i form av varer eller tjenester, fra den som selger disse varene og tjenestene. Kunder kan være privatpersoner eller bedrifter.

Reisegarantien vår gjelder kun for de som er kunde hos NOR-WAY Bussekspress. Om du bare har en intensjon om å benytte deg av tjenesten, men ikke har kjøpt et produkt i forkant vil ikke reisegarantien inntreffe.

Denne er definert slik da vi dessverre har opplevd misbruk av reisegarantien.

Vi anser denne saken som avsluttet fra vår side.»

## Nemnda bemerkjer

Klager har fremsatt krav om dekning av utgifter til drosje og tog som følge av at bussen han og medreisende hadde planlagt å reise med fra Skulestad skule til Bergen busstasjon kjørte forbi bussholdeplassen uten å stoppe.

Nemnda bemerkjer innledningsvis at det er uheldig at NOR-WAY Bussekspress ikke har inngitt tilsvar i saken.

Det følger av NOR-WAY Bussekspress' reisegaranti at dokumenterte utlegg til alternativ transport vil refunderes med inntil 825 kroner dersom den reisende blir mer enn 40 minutter forsinket på reiser mellom én og tre timer.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentanten fra Ruter, mener at NOR-WAY Bussekspress' reisegaranti kommer til anvendelse i dette tilfellet selv om klager ikke hadde inngått en transportavtale. Klager hadde ikke forhåndskjøpt billett, og årsaken til at han ikke fikk kjøpt billett om bord som planlagt var at bussen kjørte forbi holdeplassen før tiden.

Reisegarantien inneholder ingen vilkår om at billett må være kjøpt på forhånd. Etter flertallets oppfatning fremstår det som en tilfeldig fordel for NOR-WAY Bussekspress om de på grunn av manglende billett skulle fritas fra ansvar for avvik i transporttilbudet. I tillegg er det urimelig overfor ikke-digitale passasjerer at reisegarantien i praksis aldri vil gjelde for dem. Flertallet mener at klager har krav på erstatning for alternativ transport med fratrekk for en enkeltbillett med bussen.

Mindretallet, nemndsleder og bransjerepresentanten fra NHO, bemerkjer at klager ikke hadde kjøpt billett til bussavgangen, og det var dermed ikke inngått noen transportavtale mellom klager og NOR-WAY Bussekspress. Etter mindretallets syn oppstår det først et kontraktsforhold ved at billett kjøpes. Det er da reisegarantien kommer til anvendelse. Mindretallet kan således ikke se at det foreligger grunnlag for erstatning i dette tilfellet.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold. Dissens.

## Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Irene Vabe (Ruter)

Jofri Lunde (NHO Transport)

Paal Bjønness (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)