

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter eller annen form for erstatning som følge av at bussen ble forsinket.

Dato

12.12.2022

Saksnummer

2022-01924

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende skulle ta Vy Buss' VY190 fra Lysaker stasjon til Grenstøl bussterminal kl. 17.10 den 7. juli 2022.

Klager anfører at de ti minutter før oppsatt avgangstid fikk beskjed om at bussen var én time forsinket. Klager anfører at de etter dette ikke fikk noen ny beskjed. Klager anfører at de ikke fikk oppgitt hvorfor bussen var forsinket. Klager anfører at Vy i etterkant har skyldt på trafikale forhold. Klager anfører at det ikke var meldt om noen kø, at hun har snakket med andre den samme dagen som kjørte samme strekning, og at trafikale forhold er en altfor tynn unnskyldning for en forsinkelse på mer enn to timer.

Klager anfører at etter å ha ventet i mer enn 1,5 time, kom den første bussen som stoppet, men den ønsket ikke å ta noen om bord. Klager anfører at sjåføren mente at ingen av dem skulle kjøre med ham selv om det var rutenummer VY190.

Klager anfører at bussen de fikk kjøre med kom og fikk ny avgang mer enn to timer etter oppsatt rutetid. Klager anfører at bussens faktiske avgang fra Lysaker var kl. 19.12. Klager anfører at det viser seg at sjåføren ikke var kjent og derfor hadde kjørt forbi Lysaker og hadde kommet til Sandvika da han innså at han hadde hoppet over et busstopp. Klager anfører at forklaringen om trafikale forhold derfor ikke holder. Klager anfører at det var andre årsaker til forsinkelsen.

Klager krever refusjon av billettene eller en høyere erstatning enn det hun har mottatt. Klager anfører at hun synes 200 kroner i gavekort for to billetter som kostet totalt 1058 kroner er for dårlig.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som ettervirkning av flere trafikkulykker i Asker denne dagen oppsto det store forsinkelser inn og ut av Oslo. Denne forsinkelsen medførte utsatt avgangstid fra Oslo. Ny tid var kl. 18.30.

Slik det fremkommer i reisevilkårene §.4.4 er ikke Vy Buss ansvarlig for forhold utenfor selskapets kontroll. Trafikkulykker og konsekvensene av dette gir derfor ikke rettigheter i henhold til selskapets reisegaranti. Videre vises det til at reisen er blitt gjennomført. Kl. 17.01 fikk klager informasjon om utsatt avgangstid. Klager er informert om senere avgang og valgte å benytte seg av billetten. I dette tilfellet har ikke klager rett på refusjon av billetter. Da Vy Buss likevel har forståelse for ulempene en utsatt avgang medfører, fikk klager en verdikode pålydende 200 kroner.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av bussbillettene eller annen form for erstatning utover de 200 kronene hun har fått i gavekort som følge av at bussreisen med VY190 fra Lysaker stasjon til Grenstøl bussterminal den 7. juli 2022 ble forsinket. Vy Buss har oppgitt at klager ble informert om den forventede forsinkelsen før opprinnelig avgangstid, og at avgangstiden ble utsatt fra kl. 17.10 til kl. 18.30. Klager har anført at bussens faktiske avgangstid var kl. 19.12.

I henhold til Vy Buss' reisegaranti har passasjerer rett på refusjon av dokumenterte utlegg til alternativ transport dersom alternativ transport ikke kan tilbys og passasjerer blir mer enn 20 minutter forsinket. Videre fremgår det at dersom selskapet har grunn til å tro at reisen blir kansellert eller mer enn to timer forsinket, vil passasjerer tilbys valget mellom å fortsette reisen på sammenlignbare vilkår uten ekstrakostnad så langt det er praktisk mulig, og å få refusjon av billettutgiften. I dette tilfellet legger nemnda til grunn at klager ikke hadde utgifter til alternativ transport. Videre legger nemnda til grunn at selskapet forventet at ny avgangstid ville være kl. 18.30, som var mindre enn to timer etter opprinnelig avgang. Nemnda kan dermed ikke se at klager har rett på refusjon av billettene i henhold til reisegarantien.

Nemnda kan heller ikke se at EU-forordning 181/2011 artikkel 19 kommer til anvendelse i dette tilfellet, da avstanden fra Lysaker stasjon til Grenstøl bussterminal er på under 250 kilometer.

Spørsmålet blir dermed om Vy Buss kan bli ansvarlig på erstatningsmessig grunnlag. Nemnda bemerker at et eventuelt erstatningsansvar må baseres på at Vy Buss har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt og at det er årsakssammenheng mellom handlingen/unnlåtelsen og klagers tap.

Etter nemndas syn kan det ikke legges til grunn at Vy Buss har opptrådt uaktsomt i dette tilfellet. Nemnda kan således ikke se at klager har rett på refusjon av billettene på

erstatningsmessig grunnlag. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for annen form for erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Steinar Backe (leder)
- Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)
- Hege Sand (Ruter)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Steffen Lien (Forbrukerrådet)