

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgift til alternativ transport (Uber), pålydende 2169.71 NOK

Dato

06.01.2020

Saksnummer

2019-03701

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Oslo til Kongsberg den 10.juli 2019. Selv om klager og hennes barnebarn vinket og ga klart signal om at de skulle med bussen, så stoppet ikke bussen. Klagers barnebarn sjekket derfor nettsiden til Vy for å undersøke om det faktisk var bussen klager skulle med som nettopp hadde passert dem uten å stoppe. På nettsiden fremkommer det at bussen har kjørt fra holdeplassen hvor klager stod. Klager hadde ankommet holdeplass i god tid før avgang. Etter undersøkelsen på nettsiden trodde klager på denne informasjonen og konkluderte med at hun hadde blitt frakjørt.

Klagers barnebarn som var til stede forsøker å ringe Vy sitt kundesenter for å undersøke saken nærmere, men etter 35 minutter blir forsøket på å få tak i Vy avbrutt uten noe svar. Neste buss skulle gå om 2,5 timer.

Klager på 90 år skulle i en begravelse dagen etter og så seg derfor nødt til å til å bestille en Uber for at hun skulle komme seg hjem.

Klager krever refusjon av utgift på kroner 2169, 71 for Uber.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle ta bussen fra Oslo til Kongsberg 10.juli 2019. Bussen klager skulle ta passerte holdeplassen kl. 19.46, ikke 19.36 slik klager hevder. I dette tilfellet er det informasjonen i rutesøket som har blitt misoppfattet. Siden det har vært en feiltolkning fra den reisendes side trer ikke reisegarantien inn.

Vy har allikevel forståelse for at informasjonen ble tolket slik den gjorde og er på dette grunnlaget villig til å kompensere 825 kr. Dette tilbudet er maksbeløpet for en reise av slik størrelse. Full refusjon av utlegg til alternativ transport har ikke klager i dette tilfellet.

Vy kan på bakgrunn av dette ikke godkjenne kravet om full refusjon, men kan refundere kroner 825.

Nemnda bemerker

Klager skulle ta buss Vy1 fra Maritim, Sjølyst til Kongsberg den 10.juli 2019 kl. 19.36. En buss passerte og klager trodde at hennes buss hadde kjørt forbi uten å stoppe. Klager prøvde forgjeves å komme i kontakt med Vy. Klager krever refundert utgifter til alternativ transport med Uber på kroner 2169, 71.

Nemnda viser til at innsendt skjermbilde fra klagers telefon kl. 19.39 viser at "bussen har kjørt".

Vy viser til at bussen i følge deres logg passerte Maritim kl. 19.46 og at det må ha vært en annen buss klager så passere.

Nemnda viser til at Ifølge Vys reisegaranti har den reisende ved forsinkelser på visse vilkår rett til å få dekket dokumenterte utgifter til alternativ transport.

Nemnda viser til at det her ikke dreier seg om en forsinkelse slik at reisegarantien kommer ikke til anvendelse.

Nemnda har merket seg at Vy har gitt uttrykk for forståelse for at nettsiden ble tolket slik klager gjorde. Selskapet har på denne bakgrunn refundert kr 825 som er maksimumsbeløpet for forsinkelser på mellom 1 og 3 timer.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det er svakheter ved Vys nettside som gir grunnlag for feilinformasjon til reisende. Klager lyktes ikke å komme i kontakt med Vy per telefon og valgte på bakgrunn av informasjonen på nettet til grunn at bussen var gått. Klager valgte deretter å reise med Uber med sin 90 år gamle bestemor.

Nemnda finner på denne bakgrunn at det er rimelig at klager får refundert en del av sine utgifter til alternativ transport slik Vy har tilbudt.

Nemndas flertall, nemndas leder og bransjerepresentantene, kan imidlertid ikke se at det er grunnlag full refusjon på erstatningsrettslig grunnlag.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager i denne saken bør få dekket hele drosjeregningen. Mindretallet mener at klager og hennes barnebarn ikke kan bebreides for å ha trodd at bussen hadde gått ut fra den informasjonen som lå på Vy Buss sine nettsider. Det var denne informasjonen som var årsaken til at klagers barnebarn så seg nødt til å finne et nødvendig og akseptabelt reisealternativ for sin bestemor på 90 år raskest mulig for at bestemoren kunne rekke hjem samme dag. Mindretallet er enig i at reisegarantien har en refusjonsbegrensing

på kr 825 for reiser mellom 1 og 3 timer. Mindretallet er imidlertid av den oppfatning at Ruter må være ansvarlig for å dekke klagers utlegg fullt ut i medhold av ulovfestet kontrollansvar i kontraktsforhold uavhengig av Reisegarantiens regler.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis ytterligere refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda Kollektivtransport finner 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)
- Susann Tandberg (Ruter)