

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Krav om refusjon av bussbilletter, fergebilletter og drosjeutgifter som følge av bussforsinkelse.

Dato

18.01.2023

Saksnummer

2022-02350

Tjenesteytere

Vy Buss AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter for tre personer med Vy Buss for å reise fra Oslo bussterminal til Skjelsvik knutepunkt kl. 11.00 den 3. juli 2022. Planlagt ankomst i Skjelsvik var kl. 12.55. Klager betalte totalt 1395 kroner for billettene.

Klager anfører at bussen først ble forsinket ved avgang fra Oslo bussterminal og så fra Filipstad Brygge. Klager anfører at bussjåføren informerte om at bussen ble forsinket fra bussterminalen som følge av at bussen ikke var klargjort med søppelposer og lignede, mens forsinkelsen fra Filipstad Brygge skyldtes at sjåføren ikke klarte å fylle drivstoff siden bussen var helt ny.

Klager anfører at sjåføren mente at de tidligst kunne være fremme i Skjelsvik kl. 14.05, noe som tilsvarte en forsinkelse på over én time. Klager anfører at hun derfor krever refusjon i henhold til Vys passasjerrettigheter § 4.2. I tillegg anfører klager at de mistet fergen de skulle ta videre fra Langesund og derfor måtte kjøpe ny fergebillett fra Larvik. Videre anfører klager at de da også pådro seg drosjeutgifter for å komme seg fra bussholdeplassen til Larvik og deretter til fergekaia der.

Klager krever refusjon av de nye fergebillettene pålydende 1140 kroner, drosjeutgiftene pålydende totalt 525 kroner og bussbillettene pålydende 1395 kroner som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Som klager forteller var bussen én time og ti minutter forsinket ved ankomst i Skjelsvik. Rundt 45 minutter av denne forsinkelse skyldtes problemer med bussen. Resten av forsinkelsen kom av trafikale forhold utenfor selskapets kontroll. I dette tilfellet har Vy

Buss fått kunden frem til holdeplassen, og klageren har ikke hatt utgifter til alternativ transport på strekningen Oslo bussterminal-Skjelsvik knutepunkt (strekningen klager hadde billett for, og som dekkes av reisegarantien). «Om vi ikke kan tilby alternativ transport ved forsinkelse eller kansellering, vil vi refundere dine dokumenterte utlegg til alternativ transport dersom du blir mer enn [...]», jf. reisevilkårene punkt 4.2.

Klageren har i henhold til reisevilkårene fått avslag på refusjon av utgifter for ny fergebillett og drosje. «Merk at du ikke vil få refundert kostnader for følgeskader av forsinkelsen, som f.eks. at du ikke rekker en avtale eller lignende», jf. reisevilkårene punkt 4.2.

På bakgrunn av reisevilkårene står Vy Buss fortsatt fast ved avgjørelsen.

Nemnda bemerkar

Klager krever refusjon av bussbilletter og påløpte utgifter til drosje og nye fergebilletter som følge av at bussen fra Oslo bussterminal til Skjelsvik knutepunkt den 3. juli 2022 ble én time og ti minutter forsinket.

I henhold til Vy Buss' reisevilkår punkt 4.2 har passasjerer ved forsinkelser på mer enn 20 minutter rett til refusjon av utgifter til alternativ transport. Det er imidlertid spesifisert at passasjerer ikke har rett på refusjon av kostnader for følgeskader av forsinkelsen, som for eksempel at man ikke rekker en avtale eller lignende. Refusjon av selve bussbilletten tilbys når det er grunn til å tro at forsinkelsen blir på mer enn to timer, jf. reisevilkårenes punkt 4.5.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager reiste med bussen og at bussen ikke ble mer enn to timer forsinket.

Nemndas flertall, nemndsleder og bransjerepresentantene, kan ikke se at klager har rett på refusjon av bussbillettene som de brukte. Hva gjelder de påløpte utgiftene til drosje og ny fergebillett, er utgangspunktet i henhold til vilkårene som nevnt at slike følgestap ikke dekkes. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning for disse tapene på annet grunnlag.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentantene, vil bemerke som følger:

Busspassasjerers rett til erstatning for tap som følge av forsinkelse vil etter mindretallets vurdering følge av alminnelige obligasjonsrettslige prinsipper om kontrollansvar ved kjøp, utviklet gjennom rettspraksis og juridisk teori. Etter kontrollansvaret hefter tjenesteyter for feil som ligger innenfor vedkommende kontroll. Både for flypassasjerer og båtpassasjerer er et slikt ansvar lovfestet, jf. luftfartslovens § 10-20 og sjølovens § 418 e.

Det er på det rene at deler av forsinkelsen i dette tilfellet var innenfor VY Buss' kontroll, og selskapet har ikke dokumentert de trafikale forholdene de hevder forårsaket den

resterende forsinkelsen. Videre må det etter mindretallets syn anses som påregnelig for VY Buss at noen passasjerer som reiser med buss skal videre med et annet transportmiddel, herunder ferge, og at en forsinkelse derfor kan påføre passasjerer utgifter til kjøp av nye billetter mv. Passasjerene hadde i dette tilfellet beregnet god tid på overgangen til fergen.

Mindretallet mener derfor klager har krav på erstatning fra VY Buss på 3060 kroner, fratrukket kostnaden de uansett ville hatt til transport fra Skjelsvik til Langesund. Ifølge Farte.no er prisen for buss 25 kroner per person.

I tråd med flertallets vurdering gis ikke klager medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Steinar Backe (leder)

Martin Winsnes Thrane (NHO Transport)

Hege Sand (Ruter)

Steffen Lien (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)