

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utlegg til taxi pga. innstilling

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04570

Tjenesteytere

Skyss

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen den 25. januar 2019, men anfører at det aldri kom noen buss. Klager anfører at han ventet buss på linje 10, men bussen kom ikke. Videre forklarer klager at han ventet lenge, men det dukket aldri opp noen buss på busslinje 10 mens han ventet, selv om det skulle passert flere busser i løpet av tiden han ventet. Klager forklarer at siden alle andre busser gikk som normalt forhørte han seg med en sjåfør på en annen rute og fikk forklart at alle busser på busslinje 10 var innstilt, noe som kanskje ville vare resten av den kvelden.

Klager krever refusjon av utlegg til taxi på 238 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med bussen den 25. januar 2019, men fikk ikke reist med bussen på grunn av innstilling.

Skyss anfører at i dette tilfellet var linje 10 innstilt på grunn av snøvær og flere busser sto fast i påvente av brøyting. Skyss sin reisegaranti gjelder ikke dersom forsinkelse eller innstilling skyldes forhold utenfor Skyss eller transportør sin kontroll og det er på dette grunnlaget det ble gitt avslag på refusjon av utlegg. Reisegarantien gjelder for buss, bybane og hurtigbåt, men innenfor gitte kriterier og gitte satser. Skyss viser til at dette er en nasjonal ordning, utarbeidet av "Kollektivtrafikkforeningen" og "Transportbedriftenes Landsforening".

Skyss refunderte billetten kunden hadde kjøpt, da kunden ikke fikk benyttet denne.

Skyss ønsker å legge til at det ble forsøkt å sende et svar fra Skyss til kunden den 21. februar 2019 vedrørende denne saken.

På bakgrunn av dette ser ikke Skyss noen grunn til å endre standpunkt i saken.

Nemnda bemerker

Klager krever refundert utgifter til taxi da busslinje nr. 10 uteble den 25. januar 2020.

Skyss har en reisegaranti som på visse vilkår gir rett til refusjon av utgifter til alternativ transport ved forsinkelser eller innstillinger.

Reisegarantien gjelder imidlertid ikke dersom forsinkelsen eller innstillingen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll slik som ekstraordinære værforhold f.eks. kraftig snøfall, ras, flom eller glatt veibane.

Skyss har vist til at det på grunn av snøfall og glatte veier var forsinkelser på de fleste linjer. Flere busser sto fast i påvente av brøyting og busslinje nr. 10 ikke kunne kjøres før brøytebil hadde ryddet.

Etter nemndas syn må Skyss sin vurdering av værforholdene legges til grunn slik at unntaket i reisegarantien anses oppfylt.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis refusjon for utgifter til taxi.

Vedtak

Transportklagenemnda for kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Anne Austbø (leder)

Hege Sundby (Forbrukerrådet)

Andreas Forbech Havre (Forbruker Europa)

Susann Tandberg (Ruter)

Heidi L. Hansen (Flytoget)