

Vedtak i Transportklagenemnda - Kollektivreiser

Sammendrag

Refusjon av utgifter til drosje grunnet forsinkelse

Dato

17.11.2016

Saksnummer

050/16 K

Tjenesteyter

Nor-Way Bussekspress

Klager har i det vesentlige anført:

25 mai, skulle klager ta Nor-Way bussekspress FB4 fra Ryen til Oslo Lufthavn Gardermoen. Klager hadde beregnet ekstra tid i fall det var treghet i trafikken. Bussen skulle ha normal avgangstid kl. 08:09. Kl. 08:15 var bussen ennå ikke kommet, klager ringte derfor Nor-Way Bussekspress' kundeservice. Der fikk hun opplyst at kundeservice først åpnet kl. 09:00.

Kl. 08:29 tok klager drosje fra Ryen til Gardermoen. Bussens faktiske avgangstid fra Ryen var 08:34. Busses planlagt ankomsttid var 08:55, men den ankom Gardermoen først kl. 09:13.

Klager hadde tatt hensyn til eventuelle trafikale utfordringer, og hennes forhold er at bussavgangen kl. 08:09 fra Ryen ikke var kommet etter over 20 minutters forsinkelse. Klager måtte legge dette til grunn når hun skulle finne en løsning for å nå sitt reisemål i tide. Trafikken fløt jevnt slik hun kunne observere, samt at andre busser som kom fra samme retning kom i rett tid. Hun finner det ikke relevant for avgjørelsen at bussen klarer å kjøre inn noe av forsinkelsen innen adkomst Gardermoen. Klager legger til at det på avreisedagen ikke fantes tilgang på informasjon om hvor mye bussen var forsinket. Klager ble derfor nødt til å ta drosje.

På bakgrunn av dette opprettholder klager sitt krav om godtgjørelse for drosjeutgifter.

Nor-Way Bussekspress har i det vesentlige anført:

Bussen, som starter ved Ski Terminal, fikk trafikale problemer ved Hauketo, noe som er naturlig på ruter som går i morgentrafikken. Om det for øyeblikket ikke er trafikk på Ryen har ingen ting å si dersom det oppstår trafikale hendelser tidligere på ruten.

Nor-Way Bussekspress anbefaler reisende å ha minimum 30. minutters ekstra reisetid på bussruter som har trasé gjennom Oslo i rushtiden. Rushtrafikken er svært uforutsigbar, og det varierer hvor mye trafikk og forsinkelser som vil oppstå fra dag til dag.

Nor-Way Bussekspress opprettholder sitt opprinnelige standpunkt i saken basert på følgende forhold:

På bakgrunn av dette kan Nor-Way Bussekspress ikke etterkomme klagers krav om refusjon av drosjeutgifter.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av reisevilkårene for Nor-Way Bussekspress at selskapet refunderer utgifter til taxi ved forsinkelser på mer enn 20 minutter med inntil kr 550.

Nemnda legger til grunn at bussen skulle gå fra Ryen kl. 08.09. Klager forsøkte forgjeves å komme i kontakt med busselskapets kundeservice kl. 08.15. Klager tok så taxi som ifølge drosjeregningen startet kl. 08.29, dvs. 20 minutter etter planlagt bussavgang. Hun skulle rekke et fly med avgang 12:45.

Etter nemndas syn er det forsinkelsens lengde på bussavgangstidspunktet som må være avgjørende. Det er på dette tidspunkt den reisende må ta stilling til eventuelle andre transportalternativer. Det kan derfor ikke legges avgjørende vekt på at bussen kjørte inn noe av forsinkelsen og var kun 18 minutter forsinket ved ankomst Gardermoen.

Nemnda bemerker at klager tok taxi før det var oppstått en forsinkelse på mer enn 20 minutter, og har etter Nor-Way Bussekspress regler ikke krav på å få dekket drosjeutgiften. Det dreier seg om en meget kort tidsdifferanse, men nemnda finner av hensyn til en konsekvent praksis likevel ikke tilstrekkelig grunnlag for å anbefale at klager gis medhold.

Når det gjelder klagers mulighet for å få informasjon om bussen, viser Nor-Way Bussekspress til at det på deres nettside er opplyst om muligheten for å spore bussen på nettet via «Hvor er bussen?».

Nemnda finner i den sammenheng grunn til å oppfordre busselskapet til å gjøre denne informasjonsmuligheten bedre kjent for eksempel på stoppestedene. Informasjon på nettsider vil neppe oppfanges av alle.

Vedtak:

Transportklagenemnda - Kollektivtransport finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Nemndsleder Anne Austbø. Forbruker Europa Kirsti Pamphlett. Forbrukerrådet Elise Korsvik. Flytoget Heidi L. Hansen. NHO Transport Jofri Lunde.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.